

PROYECTO DE GRADO

DESARROLLO ESTRUCTURAL PARA EL ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL DE
LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE
PEREIRA

JOSE COSME SÁNCHEZ CASTRILLÓN

LINA MARCELA GONZÁLEZ LEIVA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO HUMANO Y
ORGANIZACIONAL

PEREIRA

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen	9
Introducción	9
Resume	10
Introduction	11
1. Planteamiento del Problema de Investigación	12
1.1. Situación problema	12
1.2. Definición del problema	23
1.3. Hipótesis o supuestos	24
2. Objetivo General	24
2.1. Objetivos específicos	24
3. Justificación del estudio	25
4. Marco Referencial	26
4.1. Marco teórico	26
4.2. Marco conceptual	37
4.3. Marco Normativo	38
4.4. Marco situacional	44
5. Diseño Metodológico	51
5.1. Universo	54
5.2. Población o muestra	55
5.3. Inferencia estadística para proporciones	55
5.4. Delimitación del estudio Espacial Demográfica Temporal Temática	56
5.5. Etapas o Fases de Investigación	56
5.6. Instrumentos para recolección de información	56
6. Diagnóstico de la situación actual del Acompañamiento Integral en la Universidad Tecnológica de Pereira – UTP.	57
6.1. Hitos	88
7. Estudio benchmarking en diferentes universidades.	90

7.1. Universidades en las que se identificó un alto nivel de acompañamiento integral, con base en la información recolectada.	91
7.2. Universidades en las que se identificó con mediano nivel de acompañamiento integral con base en la información recolectada	95
7.3. Universidades en las que se identificó con bajo nivel de acompañamiento integral con base en la información recolectada.	98
8. Necesidades de grupos de interés de la UTP, que deben ser intervenidas por la estructura del Acompañamiento Integral	107
8.1. Consideraciones	107
8.2. Análisis descriptivo e inferencial	107
8.1. Conclusiones de encuestas	130
9. Estructura para la implementación del acompañamiento integral a los estudiantes de pregrado.	133
10. Conclusiones.	159
BIBLIOGRAFIA	163

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Evolución de la tasa de desempleo.	16
Ilustración 2. Tasa global de participación, ocupación y desempleo.	17
Ilustración 3. Mapa Universidad Tecnológica de Pereira, extraído de la página oficial de la UTP.	51
Ilustración 4. Líneas de Atención del PAI.	52
Ilustración 5. Cantidad de estudiantes matriculados semestre académico 2019-2.....	53
Ilustración 6. Metodología de Investigación.....	56
Ilustración 7. Acuerdo número 00011 del 2 de julio de 1984.....	58
Ilustración 8. Cadena de logro objetivo Bienestar Universitario 2009-2019.....	63
Ilustración 9. Resultados de deserción ante simulación de no atención PAI.....	73
Ilustración 10. Mapa de la UTP - Edificios.....	78
Ilustración 11. Evolución PAI 2017-2020.	79
Ilustración 12. Porcentaje de Estudiantes Atendidos Vs Estudiantes Matriculados	80
Ilustración 13. Cantidad de Atenciones por el PAI por Líneas de Atención.	81
Ilustración 14. Hitos Acompañamiento integral	88
Ilustración 15. Resultados según sexo biológico de los encuestados.....	108
Ilustración 16. Top 10 programa académico cursado actualmente.	109
Ilustración 17. Semestre académico que cursa, según el sistema de la universidad.	112
Ilustración 18. Tipo de servicio PAI al cual asocia la atención recibida en el semestre académico 2019-2.	112
Ilustración 19. Considera que el caso por el que recibió atención en el semestre académico 2019-2 requería seguimiento por parte del Programa de Acompañamiento Integral PAI.	113
Ilustración 20. Frecuencia con la que el Programa de Acompañamiento Integral PAI realizó seguimiento a los casos, ya sea por llamada, correo, u otro por iniciativa del mismo programa.	114
Ilustración 21. Medio por el cuál conoció por primera vez sobre la existencia del Programa Acompañamiento Integral PAI, ofertado por la universidad.	115
Ilustración 22. Frecuencia con la que un compañero ha necesitado un servicio del PAI, pero no lo ha solicitado en la misma Institución.	117

Ilustración 23. Frecuencia de asistencia al PAI como primera opción de solución cuando requiere solucionar una situación normativa.....	118
Ilustración 24. Diagrama de flujo PAI	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ofertas extracurriculares Facultad de Bellas Artes y Humanidades	18
Tabla 2. Ofertas extracurriculares Facultad de Ciencias Ambientales	18
Tabla 3. Ofertas extracurriculares Facultad Ciencias Básicas	18
Tabla 4. Ofertas extracurriculares Facultad de Ciencias Empresariales	18
Tabla 5. Ofertas extracurriculares Facultad de Ciencias de la Salud	18
Tabla 6. Ofertas extracurriculares Instituto de Lenguas Extranjeras	19
Tabla 7. Ofertas extracurriculares Facultad de Ingenierías.....	19
Tabla 8. Ofertas extracurriculares Facultad de Ingeniería Mecánica.....	19
Tabla 9. Ofertas extracurriculares Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustriales	19
Tabla 10. Ofertas extracurriculares Facultad de Tecnologías	19
Tabla 11. Ofertas extracurriculares Univirtual.....	19
Tabla 12. Ofertas extracurriculares Recursos Informáticos y Educativos CRIE	20
Tabla 13. Impacto del COVID- 19 en la salud mental de adolescente y jóvenes.	20
Tabla 14. Deserción intersemestral programa (estudiantes que abandonan el programa o la institución).....	22
Tabla 15. Matriz de necesidades y satisfactores	27
Tabla 16. Diversas definiciones para el concepto de calidad de vida.	31
Tabla 17. Matriculados según Edad y Programa Académico semestre académico 2019-2.	53
Tabla 18. Evolución Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario... ..	61
Tabla 19. Resultado por componente 2016-2017	65
Tabla 20. Resultado por proyecto 2016-2017	65
Tabla 21. Resultado por componente 2018-2019	66
Tabla 22. Resultado por proyecto 2018-2019	67
Tabla 23: Permanencia 2018-2019.....	75
Tabla 24: Cantidad de Atenciones por el PAI-UTP por Líneas de Atención	80
Tabla 25: Cantidad de estudiantes matriculados por año	81
Tabla 26. Distribución por Facultades	82
Tabla 27. Indicadores del programa Acompañamiento Integral e inclusión.....	83
Tabla 28. Plan Operativo 1. Promoción Social	84

Tabla 29. Plan Operativo 2. Atención y Orientación Estrategia PAI.....	85
Tabla 30. Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.....	85
Tabla 31. Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	85
Tabla 32. Semáforo de clasificación	90
Tabla 33. Universidad Nacional de Colombia - Sede Bogotá.	91
Tabla 34. Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín.....	92
Tabla 35. Universidad del Valle.....	92
Tabla 36. Universidad del Magdalena.	93
Tabla 37. Universidad de la Salle.	93
Tabla 38. Universidad de Caldas.	94
Tabla 39. Universidad del Atlántico.	94
Tabla 40. Universidad de Antioquia.	95
Tabla 41. Universidad de Cartagena.	95
Tabla 42. Universidad EAFIT.....	96
Tabla 43. Universidad ICESI.	96
Tabla 44. Universidad de Manizales.....	97
Tabla 45. Universidad del Cauca.	97
Tabla 46. Universidad Industrial de Santander.....	98
Tabla 47. Universidad de Nariño.	98
Tabla 48. Universidad del Quindío.	99
Tabla 49. Universidad Javeriana.	99
Tabla 50. Universidad Jorge Tadeo Lozano.....	100
Tabla 51. Universidad Pontificia Bolivariana.....	100
Tabla 52. Universidad del Norte.	100
Tabla 53. Universidad San Buenaventura.	101
Tabla 54. Tabla semáforo de clasificación de universidades, de acuerdo con sus acciones coincidentes y adicionales, en el marco del acompañamiento integral.	102
Tabla 55. Clasificación según el programa de pregrado que cursa actualmente.	110
Tabla 56. Influencia para solicitar acompañamiento integral.	116

Tabla 57. Tipo de servicio PAI recibido en el semestre 2019-2 según el sexo biológico (por totales de fila).	124
Tabla 58. Tipo de servicio PAI recibido en el semestre 2019-2 según el sexo biológico (por totales de columna).	124
Tabla 59. Necesidad de seguimiento por parte del PAI al caso por el que recibió atención en el semestre 2019-2 según la frecuencia de seguimiento.....	125
Tabla 60. Necesidad de seguimiento por parte del PAI al caso por el que recibió atención en el semestre 2019-2 según la frecuencia de seguimiento (por totales de fila).	126
Tabla 61. Solicitud y/o asistencia a entrevista inicial con el profesional PAI luego de la semana de inducción según el sexo biológico.....	127
Tabla 62.Frecuencia de asistencia al PAI, cómo primera opción, cuando requiere solucionar una situación normativa y requiere acompañamiento académico.	127
Tabla 63. Necesidad de seguimiento PAI según la asistencia y/o solicitud entrevista inicial con profesional PAI.....	128
Tabla 64. Frecuencia de asistencia al PAI cuando requiere acompañamiento académico según la capacidad de reconocer los servicios ofertados por el PAI.....	129
Tabla 65. Tipo de atención PAI recibida en el semestre 2019-2 según la frecuencia de asistencia al PAI cuando requiere acompañamiento académico.	130
Tabla 66. Cuadro OKR.	145

Resumen

Uno de los temas más representativos y retadores en la educación superior corresponde a la permanencia, por ello con este artículo se busca generar una propuesta de estructura requerida por una universidad de Colombia para la ejecución del Acompañamiento Integral orientado a estudiantes de pregrado, la cual apoyará el mejoramiento de su funcionamiento frente a las necesidades de la comunidad universitaria. Por lo tanto, los investigadores la desarrollan a través de un abordaje de la documentación histórica estratégica, un análisis de *benchmarking* que permitió analizar la institución de educación superior base de estudio con 21 universidad de Colombia acreditadas en alta calidad, y encuestas dirigidas a estudiantes de pregrado.

Introducción

El lector encuentra un documento asociado a la educación superior, donde a través de la hipótesis de una propuesta de desarrollo estructural para el acompañamiento integral ofertado por la Universidad Tecnológica de Pereira a los estudiantes de pregrado, se presenta el reto de fortalecerle y alcanzar mayor eficiencia en los servicios ofertados para mejorar condiciones de los estudiantes, y su calidad de vida universitaria a través de la construcción de confianza con sus redes y el equipo administrativo. Por ello resulta importante resaltar lo considerado por Max Neef sobre la calidad de vida y la dignidad, donde indicaba que:

"El mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar más la calidad de vida de las personas". La pregunta siguiente se desprende de inmediato: "¿Qué determina la calidad de vida de las personas?". "La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales" (Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn, 1986, p 25).

Nussbaum (2017) también advierte que para que una vida sea digna se debe superar un nivel mínimo de diez capacidades centrales: i) vida, ii) salud física, iii) integridad física, iv) sentidos, imaginación y pensamiento, v) emociones, vi) razón práctica, vii) afiliación, viii) otras especies, ix) juego, y x) control sobre el propio entorno. (p. 112)

Con base en ello, los investigadores realizan inicialmente el diagnóstico de la situación actual del Acompañamiento Integral en la universidad, donde a través de un abordaje cronológico de la documentación estratégica como operativa disponible desde el año 1984, se identifican elementos y momentos que conllevaron y facilitaron lo que ahora se plantea como acompañamiento integral dentro del Plan de Desarrollo Institucional 2020-2028; los cuales se detallan en los hitos establecidos en la investigación, y que son abordados más adelante.

Basados en lo anterior, se realiza *benchmarking* alrededor de las actividades y estructuras organizacionales asociadas al tema de estudio en 21 universidades de Colombia acreditadas en alta calidad, lo que permitió elaborar una clasificación tipo semáforo de acuerdo con su nivel de maduración, según concepto de los investigadores, y soportado en lo hallado.

Posterior al análisis externo realizado a través del *benchmarking*, se aplica una encuesta dirigida a estudiantes de pregrado que fueron atendidos en el semestre académico 2019-2 por el acompañamiento integral, donde los investigadores a causa de la pandemia la realizan de manera digital para así facilitar de recolección de información, dadas las circunstancias asociadas a las restricciones con ocasión del COVID-19, el cual estaba presente a la hora de realizar la investigación.

Como último punto, y con el insumo previo, se propone la estructura para la implementación del acompañamiento integral a los estudiantes de pregrado, donde principalmente se propone un abordaje por cada una de las líneas de acompañamiento que componen el programa, identificando sus escalamientos, actores, como algunos vacíos que representan posibilidades de abordar diferentes soluciones que podrán mitigar la deserción, como fortalecer el seguimiento y acompañamiento a los estudiantes.

Resume

One of the most representative and challenging issues in higher education corresponds to permanence, therefore, this article seeks to generate a proposal of the structure required by a Colombian university for the implementation of the Integral Accompaniment oriented to undergraduate students, which will support the improvement of its operation in the face of the needs of the university community. Therefore, the

researchers develop it through an approach of the strategic historical documentation, a benchmarking analysis that allowed analyzing the higher education institution based on the study with 21 Colombian universities accredited in high quality, and surveys directed to undergraduate students.

Introduction

The reader finds a document associated with higher education, where through the hypothesis of a structural development proposal for the comprehensive support offered by a university to undergraduate students, the challenge of strengthening and achieving greater efficiency in the services offered to improve the conditions of students, and their quality of university life through the building of trust with their networks and administrative team is presented. Therefore, it is important to highlight what Max Neef considered about quality of life and dignity, where he indicated that:

"The best development process will be the one that allows to raise people's quality of life the most". The following question immediately follows: "What determines people's quality of life?". "The quality of life will depend on the possibilities that people have to adequately satisfy their fundamental human needs" (Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn, 1986, p 25).

Nussbaum (2017) also warns that for a life to be dignified, a minimum level of ten core capacities must be exceeded: i) life, ii) physical health, iii) physical integrity, iv) senses, imagination and thought, v) emotions, vi) practical reason, vii) affiliation, viii) other species, ix) play, and x) control over one's environment. (p. 112)

Based on this, the researchers initially made a diagnosis of the current situation of Integral Accompaniment in the university, where through a chronological approach of the strategic and operational documentation available since 1984, elements and moments that led to and facilitated what is now proposed as integral accompaniment within the Institutional Development Plan 2020- 2028 are identified; which are detailed in the milestones established in the research, and which are addressed below.

Based on the above, benchmarking is performed around the activities and organizational structures associated with the subject of study in 21 Colombian universities accredited in high quality, which allowed the elaboration of a traffic light type classification according to

their level of maturity, according to the concept of the researchers, and supported by the findings.

After the external analysis carried out through benchmarking, a survey is applied to undergraduate students who were attended in the academic semester 2019-2 by the integral accompaniment, where the researchers, due to the pandemic, carried it out digitally to facilitate the collection of information, given the circumstances associated with the restrictions on the occasion of the COVID-19, which was present at the time of conducting the research.

As a last point, and with the previous input, the structure for the implementation of the integral accompaniment to undergraduate students is proposed, where mainly an approach is proposed for each of the lines of accompaniment that make up the program, identifying its scaling, actors, as some gaps that represent possibilities to address different solutions that may mitigate desertion, such as strengthening the monitoring and accompaniment of students.

1. Planteamiento del Problema de Investigación

Título de la Investigación: Desarrollo estructural para el acompañamiento integral de los estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Pereira

1.1.Situación problema

La estructura orgánica de la Universidad Tecnológica de Pereira- UTP contempla la existencia de 4 Vicerrectorías, las cuales son: la de Investigaciones, Innovación y Extensión, la Administrativa y Financiera, la Académica y la de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario. Desde éstas se presta apoyo a la ejecución de las funciones misionales de docencia, investigación y proyección social y, a las funciones que tienen que ver con administración, finanzas y bienestar para toda la comunidad universitaria.

La Universidad en su Plan de Desarrollo Institucional PDI. 2020-2028, denominado “Aquí construimos futuro”, establece su accionar a través de pilares de gestión, donde la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario le aporta con sus

actividades proyectadas, al cumplimiento del pilar llamado “Bienestar Institucional, calidad de vida e inclusión en contextos universitarios”.

Este pilar contempla la ejecución de 8 proyectos y en uno de ellos se encuentran las actividades correspondientes al acompañamiento integral. Los ocho (8) proyectos se muestran en la siguiente lista:

- Proyecto 1. Articulación de la política de bienestar institucional.
- Proyecto 2. Implementación de la política de bienestar institucional.
- Proyecto 3. Acompañamiento integral e inclusión con enfoque diferencial para la calidad de vida y el bienestar institucional.
- Proyecto 4. Seguimiento al bienestar institucional, calidad de vida e inclusión en contextos universitarios.
- Proyecto 5. Cultura, desarrollo humano y deporte universitario como estilo de vida UTP.
- Proyecto 6. Créditos de formación vivencial.
- Proyecto 7. Gestión para el fortalecimiento de la responsabilidad social, el bienestar institucional y la calidad de vida.
- Proyecto 8. Protocolo, logística y eventos para la pertenencia, los estímulos y el bienestar.

Cada uno de estos proyectos en el PDI 2020- 2028 de la UTP, se estructuran para su ejecución a través de planes operativos y estos a su vez se desarrollan a través de actividades.

El proyecto 3 “Acompañamiento integral e inclusión con enfoque diferencial para la calidad de vida y el bienestar institucional”, se elige como base de tema de estudio, el cual presenta en el PDI 2020-2028 de la UTP, una problemática como es el alto índice de vulnerabilidad multidimensional de poblaciones diversas para el acceso, permanencia y egreso de la educación superior, y en uno de los objetivos específicos propone, articular los grupos de apoyo para fortalecer los procesos de acompañamiento en la formación universitaria.

Con base a este proyecto elegido, se enfoca la investigación en lo correspondiente al acompañamiento integral para estudiantes de pregrado. Para ello se indica que, en la actualidad, este proyecto se compone de 5 planes operativos como son:

- Plan operativo 1: Promoción social
- Plan operativo 2: Atención y orientación estrategia PAI
- Plan operativo 3: Técnicas de estudio, habilidades psicosociales y perfil vocacional
- Plan operativo 4: Promoción y prevención de la salud integral
- Plan operativo 5: Estrategia de inclusión con enfoque diverso y de derechos.

Estos planes operativos a su vez, están integrados por actividades asociadas a cada uno de ellos.

Para abordarlos, se expone un resumen de las responsabilidades que se derivan de cada plan operativo:

Plan operativo 1, Promoción social: encargado de la asignación a los estudiantes de los beneficios socioeconómicos que otorga la universidad, de acuerdo con un estudio de sus necesidades, entrevista y visita domiciliaria que evidencie y sustente los aportes económicos entregados a los estudiantes. Posterior a la adjudicación, se realiza la administración de estos beneficios durante los períodos en que son otorgados a los estudiantes.

Plan operativo 2, Atención y orientación estrategia PAI: es el encargado de acompañar el ingreso de los estudiantes de primer semestre a la universidad a través de la semana de adaptación a la vida universitaria, en esta semana se realiza la aplicación de las pruebas denominadas de clasificación (conocimientos en matemáticas, de inglés, y las específicas de la facultad) y de acompañamiento (comprensión lectora, SAT, ASSIST y PAI) que permiten identificar el estado de los estudiantes en matemáticas, lectura, escritura e inglés. Así mismo se realizan entrevistas grupales de socialización de las estrategias de apoyo académico y su funcionamiento orientado a los nuevos estudiantes.

Posterior a las pruebas, se seleccionan los estudiantes que requieren algún tipo de acompañamiento desde cuatro (4) líneas de atención como son: la biopsicosocial, la académica, la normativa y la socioeconómico. A través de éstas, se genera acompañamiento

durante el curso de toda la carrera universitaria puesto que integran acciones que permiten conocer quiénes se encuentran con alertas académicas, o estados que sugieren atenciones por parte de los profesionales que laboran en la universidad. Cuando un estudiante deserta, se contacta telefónicamente para consultar su estado actual e interés de retorno a la universidad, donde también se le extiende la invitación al reingreso, ofertando los servicios y/o beneficios de la universidad que facilitan su permanencia y egreso exitoso.

Un grupo de psicólogos lideran las 4 líneas de atención, y son quienes atienden las citas programadas por los estudiantes a través de una agenda online dispuesta en la plataforma virtual ofertada por la universidad para la realización de múltiples acciones académicas.

Plan operativo 3, Técnicas de estudio, habilidades psicosociales y perfil vocacional: son talleres orientados a los estudiantes de la universidad que presenten interés y/o necesidad de capacitarse en diferentes temas académicos, como en lectura y escritura - PALE, y de acompañamiento en matemáticas – PAMA. Estos talleres se realizan en la denominada aula de acompañamiento integral. Este plan también cuenta con la responsabilidad de generar nuevos talleres, actualizar la oferta, y ejecutarlos.

Plan operativo 4, Promoción y prevención de la Salud Integral: es un plan operativo enfocado en el abordaje integral de la sexualidad con enfoque de derechos, la atención primaria en salud, trastornos mentales y de comportamiento, estilos de vida saludable, salud mental y abordaje de consumo de psicoactivos.

Plan operativo 5, Estrategia de Inclusión con enfoque diverso y de derechos: el presente inicia su proceso de maduración, y presenta un escenario diferente que se evidencia en las actividades contenidas dentro del Plan de Desarrollo Institucional 2020-2028 en comparación a los cuatro (4) planes operativos anteriores. Por tal motivo, los cuatro (4) primeros planes ya expuestos de manera general serán el objeto de estudio.

La Universidad, y específicamente desde la Vicerrectoría de RSyBU ya se tiene experiencia con la atención de estudiantes en situaciones donde su vida ha presentado riesgo sus resultados académicos requieren apoyo, su vida personal, laboral, sentimental, familiar, social o salud mental presentando así momentos de desequilibrio que son sujetos de acompañamiento profesional.

Estas acciones de acompañamiento están justificadas por la universidad en su Plan de Desarrollo Institucional 2020 -2028, dado un alto índice de vulnerabilidad multidimensional, particularmente en las poblaciones diversas, lo cual se convierte en una dificultad para el acceso, la permanencia y el egreso a la educación superior , como evidencia de las particularidades, se encuentra la tasa de desempleo por la que atraviesa el país, según el Dane, la tasa de desempleo para el mes de enero del año 2021 se ubicó en 17,30% (La República, 2021), tal como se evidencia en la siguiente ilustración:



Ilustración 1. *Evolución de la tasa de desempleo.*

Fuente: La República. (La República, 2021)

Para la ciudad de Pereira, el impacto actual al desempleo no ha sido ajeno, reportando una tasa de 14,8% (Dane, 2021), cifra que no se registraba en la ciudad desde el período 2013 -2014.

Tasa global de participación, ocupación y desempleo

Pereira A.M.

Noviembre – enero (2011-2021)

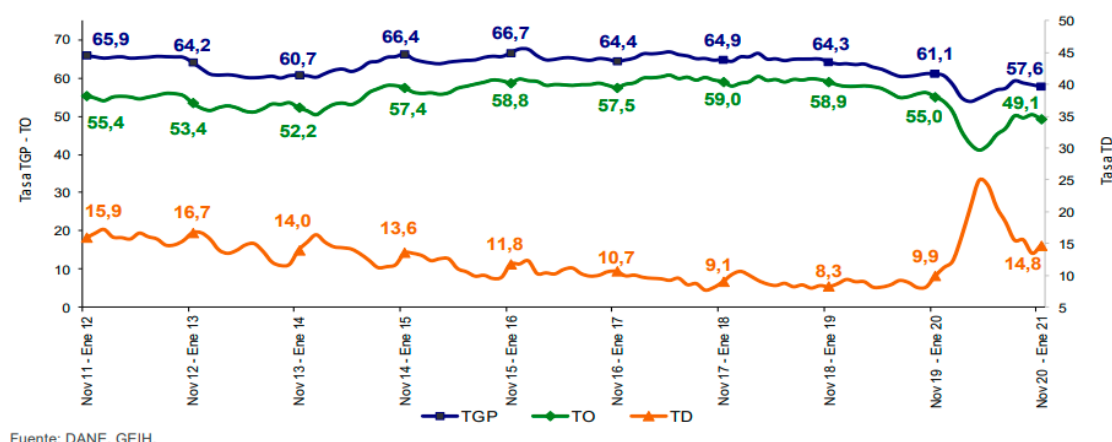


Ilustración 2. Tasa global de participación, ocupación y desempleo.

Fuente: Dane (Dane, 2021)

Adicional a ello, se evidencia cómo ha mutado la forma de relacionarse, particularmente al momento de la realización de esta investigación, en la que el planeta atraviesa una pandemia, y concretamente la universidad presta sus servicios de manera virtual, así como también se sustenta desde el ejercicio de medición de calidad de vida realizada en el año 2019 por la institución. En esta medición, la universidad encontró factores de riesgo asociados a las necesidades y satisfactores; algunos de estos hallazgos reposan en la página del observatorio social, y fueron los siguientes: el 32,32% de los estudiantes de pregrado están en grados de inseguridad alimentaria moderada o severa, el 36% merece atención y tratamiento por su índice de sueño, y el 38% merece atención médica por la misma razón. Sobre el progreso académico, el 16% de los estudiantes de pregrado consideró que el semestre anterior fue fácil, mientras que el 55% de los estudiantes lo consideraron difícil, en cuanto a satisfacción de las ofertas extracurriculares, el nivel de este es de 69.13%, los cuales son cursos de extensión ofrecidos para la población externa de la UTP

Tabla 1. *Ofertas extracurriculares Facultad de Bellas Artes y Humanidades*

Facultad de Bellas Artes y Humanidades	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Cursos	22
Talleres	1
Diplomados	1

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. *Ofertas extracurriculares Facultad de Ciencias Ambientales*

Facultad de Ciencias Ambientales	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Diplomados	1
Charlas	1
Talleres	3
Seminario	1

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. *Ofertas extracurriculares Facultad Ciencias Básicas*

Facultad de Ciencias Básicas	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Cursos	4
Seminarios	2
Diplomados	3

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. *Ofertas extracurriculares Facultad de Ciencias Empresariales*

Facultad de Ciencias Empresariales	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Diplomados	3
Cursos	9

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5. *Ofertas extracurriculares Facultad de Ciencias de la Salud*

Facultad de Ciencias de la Salud	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Diplomados	1
Talleres	1
Cursos	1
Seminarios	5

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6. *Ofertas extracurriculares Instituto de Lenguas Extranjeras*

Instituto de Lenguas Extranjeras	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Cursos	10
Pruebas	2

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7. *Ofertas extracurriculares Facultad de Ingenierías*

Facultad de Ingenierías	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Seminarios	2
Diplomados	1
Cursos	1

Fuente: elaboración propia.

Tabla 8. *Ofertas extracurriculares Facultad de Ingeniería Mecánica*

Facultad de Ingeniería Mecánica	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Seminarios	5
Diplomados	2

Fuente: elaboración propia.

Tabla 9. *Ofertas extracurriculares Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustriales*

Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustriales	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Cursos	4
Talleres	4

Fuente: elaboración propia.

Tabla 10. *Ofertas extracurriculares Facultad de Tecnologías*

Facultad de Tecnologías	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Cursos	2
Talleres	4

Fuente: elaboración propia.

Tabla 11. *Ofertas extracurriculares Univirtual*

Univirtual	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Diplomados	3
Cursos	4

Fuente: elaboración propia.

Tabla 12. *Ofertas extracurriculares Recursos Informáticos y Educativos CRIE*

Recursos Informáticos y Educativos CRIE	
Tipo oferta extracurricular	Cantidad
Diplomados	2

Fuente: elaboración propia.

Podría adicionarse una serie de cifras que son bastante impactantes, de acuerdo con un sondeo realizado por UNICEF sobre el impacto en la salud mental en los adolescentes y jóvenes, a raíz de la crisis del COVID-19.

Tabla 13. *Impacto del COVID- 19 en la salud mental de adolescente y jóvenes.*

El impacto del COVID-19 en la salud mental de adolescentes y jóvenes	
Concepto	Cifra
Jóvenes que reportan un mayor porcentaje de ansiedad	27%
Jóvenes que reportan ansiedad	15%
Jóvenes mujeres que se siente pesimista frente al futuro	43%
Jóvenes hombres que se siente pesimista frente al futuro	31%
Otros datos	
Entre quienes sintieron la necesidad de pedir ayuda en relación a su bienestar físico y mental, 1 de cada 3 pidió ayuda a su círculo más cercano, familiares y amigos.	
1 de cada 2 jóvenes sienten menor motivación para realizar actividades que normalmente disfruta	

Fuente: (UNICEF, 2021).

Elaboración propia.

Nota: Sondeo realizado a 8.444 adolescentes y jóvenes entre 13 y 29 años de la región América Latina y el Caribe.

Lo anterior, sugiere de manera interna, el manejo y posibilidad de generación de condiciones que estimulen el mejoramiento de calidad de vida de los estudiantes, donde si bien la universidad formuló en el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2028, dentro del proyecto 3 del pilar de gestión Bienestar Institucional, Calidad de vida e inclusión en contextos universitarios, el objetivo específico “articular los grupos de apoyo para fortalecer los procesos de acompañamiento en la formación universitaria”, representa una gran apuesta, ya que dada las coyunturas nacional y local, como las necesidades de los estudiantes de la UTP, la universidad debe vincular adicionalmente herramientas inclusive

tecnológicas que faciliten, y se encuentren a la vanguardia con lo ofertado a través de la academia, dado que sumado a lo planteado en el PDI 2020-2028, hay un requerimiento del mercado de proactividad y evolución en las soluciones remotas, que resulte en una mixtura entre presencial y virtual, donde su omisión y/o no inclusión podrá preservar la discontinuidad existente en los acompañamientos, como el estado naciente fortalecimiento del seguimiento al acompañamiento transversal, que resulta en no poder lograrse solo con el planteamiento de planes operativos, sino que requiere múltiples esfuerzos adicionales, desde el ámbito académico y de los diferentes actores de la Universidad que pueden sinergizar para la generación de soluciones, pero que la coyuntura de pandemia les obliga actualmente a responder y no a anticiparse por la premura del tiempo, como por la incertidumbre que les cobija. De manera adicional, estos planteamientos requieren ser visibles y notorios administrativamente en los resultados, como percibidos por los estudiantes.

El ranking de U-Sapiens 2019-2, ubica la UTP en el lugar 11 entre 361 universidades del país, la universidad debe corresponder a ese buen nivel, y ser consecuente al desarrollo académico de sus estudiantes, mejorar las condiciones y generar soluciones integrales que permitan gestionar las complejidades que atraviesan los mismos.

Al momento, estas necesidades y cambios se presentan en medio de una coyuntura mundial generada por una pandemia, para lo cual se conoció que “de acuerdo con las cuentas de la Asociación Colombiana de Universidades (Ascun), la deserción en la educación superior puede llegar a 25% en este periodo de tiempo, bajar a 20% en 2021 y 18% en 2022”. (La República, 2020).

Teniendo en cuenta lo planteado por Ascun, se consultan las cifras de deserción de la UTP de los últimos 10 semestres académicos, encontrando que según la medición de tasa de deserción intersemestral programa (estudiantes que abandonan el programa o la institución), las cifras fueron así en cada uno de los períodos:

Tabla 14. *Deserción intersemestral programa (estudiantes que abandonan el programa o la institución).*

Periodo / %										
2015-1	2015-2	2016-1	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1
2015-2	2016-1	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2
11.49%,	10.54%,	11.97%,	11.10%,	11.23%,	10.18%,	11.42%	11.63%,	10.34%,	9.65%,	11.26%.

Fuente: Elaboración propia.

Si bien la universidad en estas cifras no representa lo manifestado por Ascun, existe el riesgo, y por tanto representa un problema que requiere medidas de fondo, estructurales, y de largo plazo, pues la suma de la formulación del nuevo PDI 2020-2028, con la nueva confluencia de planes operativos en el proyecto 3, las exigencias constantes pero cambiantes del mundo, y la pandemia actual no son de poca monta. Si las situaciones y/o elementos identificados subsistieran sin respuesta de las partes, existiría la posibilidad de ocurrencia con relación a la reducción porcentual en los estudiantes satisfechos por el acompañamiento integral ofertado, aumento de las dificultades para el acceso, permanencia y egreso exitoso, como una precaria contribución a la mejora de la calidad de vida de los estudiantes de pregrado, debido al status quo de la institución que no concordaría con la investigación académica y avance de la UTP, según ranking.

De otra parte, de acuerdo con la frase que se le atribuye a Heráclito, en la que indica que la “única constante es el cambio”, la universidad debe establecer el aseguramiento de estos componentes, como lo son las rutas de atención, recursos, talentos y demás correspondientes a los procesos, que conlleven a la ejecución de los planes operativos que componen el proyecto 3 Acompañamiento Integral e Inclusión con enfoque diferencial para la calidad de vida y el bienestar institucional, enfocado desde esta investigación en el Acompañamiento Integral, para el cumplimiento mismo y oportuno del objetivo específico que refiere a la articulación.

La universidad ha formulado estratégicamente para el período 2020-2028, el reto de generar las condiciones estructurales que conlleven al cumplimiento de objetivos, metas e indicadores planeados, en el proyecto 3, ya citado.

Al mismo tiempo, la formulación del PDI 2020-2028 requiere el apoyo y esfuerzo de los grupos de interés, situación que se aúna a la gran crisis que genera la coyuntura mundial, a la cual no se es ajena y que ralentiza algunas acciones, pero que no justifica su

omisión, y por el contrario estimula, como obliga, el redoble de esfuerzos en lo denominado socialmente, como “anormalidad”.

Lo anterior, en concordancia con el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2028, dentro del proyecto 3 del pilar de gestión Bienestar Institucional, Calidad de vida e inclusión en contextos universitarios en el que se encuentra el objetivo específico “articular los grupos de apoyo para fortalecer los procesos de acompañamiento en la formación universitaria”, conlleva a los investigadores a encontrar la oportunidad de construir una estructura formal que responda a las características, planes operativos y complejidades de este, articulando las rutas de atención, los recursos, talentos y procesos que confluyan en el acompañamiento integral, permitiendo acotar con precisión, quienes intervienen en su base de manera imperativa, ~~para~~ para el cumplimiento de las actividades compuestas en los planes operativos..

Para ello, esta investigación se aborda desde dos puntos de vista, uno es desde la óptica administrativa, la cual debe ser asumida con relación a la forma de ofrecer soluciones a los estudiantes, que garanticen el cumplimiento de los procesos necesarios y su articulación que conlleve a los resultados propuestos en el PDI 2020-2028. El otro punto de vista está asociado al papel de los estudiantes, quienes en su conjunto viven un escenario de cambios aunados a nuevos conocimientos adquiridos, comportamientos viscerales, susceptibilidad a la influencia social y tecnológica, donde ellos, como actores del proceso, también tienen la responsabilidad de ser receptivos y promover, como demandar, los espacios que resulten en la subsanación o mejoras que pudieran potencializar de manera integral los servicios, para así influenciar los resultados positivamente.

1.2. Definición del problema

Considerando lo anterior se propone realizar una investigación que responda al siguiente interrogante:

Pregunta problema

¿Cómo impactar la población estudiantil de pregrado con el proyecto PAI de la Universidad Tecnológica de Pereira, con el fin de lograr el egreso exitoso en sus programas de formación profesional?

Subpreguntas

¿Cuál es la estructura, la ruta y los procesos requeridos por la universidad para garantizar el acompañamiento integral a los estudiantes de pregrado?

¿De qué manera se articulan las diferentes dependencias de la universidad para garantizar el acompañamiento integral a los estudiantes de pregrado?

¿Cómo se realiza el mejoramiento y el control a los resultados de los procesos del acompañamiento integral a los grupos de interés?

¿Cómo se beneficia la universidad y los estudiantes al tener definida una estructura que interrelacione a los actores que intervienen en el acompañamiento integral?

1.3.Hipótesis o supuestos

A través de la propuesta de desarrollo estructural para el acompañamiento integral de la Universidad Tecnológica de Pereira dirigido a los estudiantes de pregrado, se presenta el reto de fortalecer el proyecto y alcanzar mayor eficiencia en los servicios ofertados para mejorar condiciones de los estudiantes, su calidad de vida universitaria a través de la construcción de confianza con sus redes y el equipo administrativo.

2. Objetivo General

Proponer la estructura requerida por la Universidad Tecnológica de Pereira para el aseguramiento del Acompañamiento Integral de los estudiantes de pregrado, que facilite mejorar su calidad de vida.

2.1.Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del Acompañamiento Integral en la Universidad Tecnológica de Pereira – UTP.
- Realizar estudio benchmarking en diferentes universidades.
- Identificar las necesidades de grupos de interés de la UTP, que deben ser intervenidas por la estructura del Acompañamiento Integral.
- Diseñar la estructura para la implementación del Acompañamiento Integral a los estudiantes de pregrado.

3. Justificación del estudio

Con relación a la problemática encontrada, se procede a establecer las variables que inciden en la ejecución del proyecto enfocado en el acompañamiento integral, con el fin de plantear en consecuencia a ellas, la forma pertinente de establecer la conexión y relaciones que faciliten el aseguramiento y cumplimiento de los resultados orientados a acercar a los estudiantes de pregrado a su propia calidad de vida.

Durante el año 2019, la ocupación de los autores de esta investigación, era formar parte del equipo del componente gestión social de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, realizando la atención constante en primera instancia de estudiantes con diversas dificultades y necesidades académicas, sociales, económicas, familiares y mentales, y en donde los estudiantes sugerían la existencia de vacíos en la claridad de los macroprocesos-procesos y roles en el marco del acompañamiento integral. A través de estos mismos espacios de atención, se encuentra una desconexión interna que inhibe el cumplimiento a cabalidad del proceso natural, teniendo en cuenta, además, la inexistencia del establecimiento formal de macroprocesos – procesos, rutas y articulación, que facilitan estos sucesos.

Ahora, si esta investigación no existiera, resultaría en la pérdida de la oportunidad en el tiempo inmediato de un aporte académico y crítico que contribuya por primera vez desde un trabajo de grado de maestría de la Universidad Tecnológica de Pereira a la articulación de los componentes del acompañamiento integral, entendiendo la necesidad ya expresa en el proyecto denominado Acompañamiento integral e inclusión con enfoque diferencial para la calidad de vida y el bienestar institucional planteado en el PDI 2020-2028.

De igual forma, no contar con esta investigación pudiese dejar de lado la identificación de nuevas problemáticas y soluciones que recaen en el acompañamiento integral, con ocasión de la pandemia por la que atraviesa el planeta tierra, encontrando respuestas a estas a través del diseño estructural planteado.

Adicional a esto, se presentan motivaciones profesionales en el ámbito académico, orientado a la docencia, al igual que un sentir, conexión y compromiso con el progreso institucional. De esta manera, se pretende la realización de la estructura que se dinamice en el tiempo y contribuya al acompañamiento integral, desde la operación debida por parte de

la UTP, significando un éxito y huella en la hoja de vida de cada uno de los investigadores del presente.

4. Marco Referencial

4.1.Marco teórico

La investigación presente, inicia con un proceso de auscultación, consulta de teóricos que han construido y trabajado en los conceptos de desarrollo a escala humana, calidad de vida y capacidades, donde resulta inevitable encontrar también lecturas sobre algunos conceptos en el marco de la administración como ciencia social que aportan con sus buenas prácticas, al igual que se abordan experiencias y elementos sobre el acompañamiento a estudiantes universitarios.

El/ la lector/a podrá imaginarse inicialmente que tiene un árbol en frente, pero es un árbol cuyo tallo está compuesto por las personas, y todo lo que se desprende de allí corresponde al desarrollo del mismo que atraviesa por necesidades y satisfactores de las mismas necesidades, que es el concepto sobre el que ahonda el siguiente autor. Max Neff (1986) plantea tres pilares fundamentales alrededor del desarrollo a escala humana:

- La satisfacción de las necesidades humanas.
- La generación de niveles crecientes de autodependencia. Esto se refiere a economías locales y regionales.
- La articulación orgánica entre seres humanos, naturaleza y tecnología. (p. 12).

Para lo cual, con relación a la satisfacción de las necesidades humanas, se afirma aún que no existen otras necesidades a las ya planteadas por Max Neef, las cuales se dividen en dos criterios:

- Criterio ontológico o existencial: estar, hacer, ser y tener.
- Criterio axiológico o de valores: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad.

Estos criterios fueron los generadores de la reconocida matriz de las necesidades humanas fundamentales.

De acuerdo con ello, planteó lo que sería la matriz de necesidades y satisfactores:

Tabla 15. *Matriz de necesidades y satisfactores*

(*)	(**)	Ser	Tener	Hacer	Estar
Subsistencia		(1) Salud física y mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	(2) Alimentación, abrigo, trabajo	(3) Alimentar, procrear, descansar, trabajar	(4) Entorno vital, entorno social
Protección		(5) Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	(6) Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	(7) Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	(8) Entorno vital, entorno social, morada
Afecto		(9) Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	(10) Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines	(11) Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	(12) Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro
Entendimiento		(13) Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	(14) Literatura, maestros, método, políticas educativas, políticas comunicacionales	(15) Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	(16) Ámbitos de interacción formativa: escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
Participación		(17) Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	(18) Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo	(19) Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar	(20) Ámbitos de interacción participativa: partidos, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias
Ocio		(21) Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	(22) Juegos, espectáculos, fiestas, calma	(23) Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	(24) Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes
Creación		(25) Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad	(26) Habilidades, destrezas, método, trabajo	(27) Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar	(28) Ámbitos de producción y retroalimentación: talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal
Identidad		(29) Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad	(30) Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	(31) Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	(32) Socio-ritmos, entornos de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
Libertad		(33) Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia	(34) Igualdad de derechos	(35) Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	(36) Plasticidad espacio-temporal

Fuente: Desarrollo a escala humana: una opción para el futuro

Seguidamente, Max Neef también aportó lo siguiente sobre la calidad de vida y la dignidad:

"El mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar más la calidad de vida de las personas". La pregunta siguiente se desprende de inmediato: "¿Qué determina la calidad de vida de las personas?". "La calidad de vida dependerá de las

posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales" (Max-Neef, Elizalde, & Hopenhayn, 1986, p 25).

Dado que la presente investigación se refiere al sector educativo, Max Neef (1986) afirma que “la educación (ya sea formal o informal), el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación son satisfactores de la necesidad de entendimiento. Los sistemas curativos, la prevención y los esquemas de salud, en general, son satisfactores de la necesidad de protección”. (p. 17)

Lo cual se presenta por su relación dado el papel de la universidad con los estudiantes de pregrado, vinculando bajo lo expuesto por el autor, elementos que integran el acompañamiento integral, objeto de estudio, lo que evidencia también que la universidad ha progresado y no se limita solo a la satisfacción de la necesidad de entendimiento, si no que abordando satisfactores de la necesidad de protección, ejercen un servicio integral que resulta determinante.

Es pertinente de igual manera citar con exactitud a Martha Nussbaum, quien ha investigado sobre el enfoque de capacidades, para ello expone que:

Existen capacidades de dos tipos principales: capacidades combinadas y capacidades internas. Por un lado, las capacidades combinadas son “las oportunidades que se dispone para elegir y actuar en una situación política, social y económica concreta” Por otro lado, las capacidades internas, se refieren a las características de una persona. La distinción es válida, ya que permite evaluar si una sociedad está produciendo adecuadamente las capacidades. Ambas son complementarias y una sociedad debe desarrollar capacidades internas en sus habitantes y las condiciones propicias para la expansión de las capacidades combinadas. La autora argumenta que en todo el mundo hay personas que se esfuerzan en llevar unas “vidas humanamente dignas”. (Nussbaum, 2017, p112)

Nussbaum (2017) también advierte que para que una vida sea digna se debe superar un nivel mínimo de diez capacidades centrales: i) vida, ii) salud física, iii) integridad física, iv) sentidos, imaginación y pensamiento, v) emociones, vi) razón práctica, vii) afiliación, viii) otras especies, ix) juego, y x) control sobre el propio entorno. (p. 112)

Por tal razón, la UTP tiene una responsabilidad con relación a propiciar condiciones para mejorar las capacidades y acercar a los estudiantes a la vida digna, especialmente a quienes no la pudiesen tener, dado que, por razones propias y de la sociedad, no presenten los satisfactores de necesidades, aumentando la brecha para lograr las capacidades combinadas, e internas. La universidad, como escenario en que converge población del país con intereses académicos particularmente, recoge también allí el encuentro de las capacidades centrales planteadas por Nussbaum.

En cuanto al desarrollo de la herramienta estratégica, es adecuado remitirse al marketing social y sus autores principales, Kotler y L Roberto (1991), quienes definen que “una campaña social es un esfuerzo organizado, dirigido por un grupo (el agente de cambio) que intenta persuadir a otros (los adoptantes objetivo) de que acepten, modifiquen o abandonen algunas conductas”. (p. 7). Este aspecto con la intención de no subyacer la herramienta a generar a través de la investigación presente, y que se requerirá, más que solo su formulación para que esta funcione, pues requiere implicación del personal administrativo y de los estudiantes, siendo por ello imperativo asociar las 4 disciplinas de la ejecución que fungen de marco para su aplicación exitosa.

Los autores Sean Covey, Chris McChesney, Jim Huling y José Gabriel Mirrales escribieron el libro las 4 disciplinas de la ejecución, refiriéndose a estas como:

- Enfocarse en lo crucialmente importante.
- Actuar sobre las medidas de predicción.
- Llevar un tablero de resultados convincente.
- Mantener una cadencia de rendición de cuentas.

Estas disciplinas resultan importantes para la investigación por dos cosas, la primera es que será necesario poner en práctica por la universidad lo planteado en este documento como resultado de la investigación, y segundo, los investigadores desarrollan un abordaje a la disciplina número 2, dado que se considera que la claridad del rol y momento de intervención de las áreas a través de macroprocesos – procesos, jalonan el alcance de los indicadores, entendiéndose que a falta y/o falla en ellos, la cadena se rompe y debilita el alcance de lo que podría ser crucialmente importante, de acuerdo al planteamiento de metas para el acompañamiento integral.

Estos aportes de cada uno de los autores son entrelazados por los investigadores para la facilitación de condiciones para el alcance de la calidad de vida de los estudiantes de pregrado de la UTP. Anteriormente se leía que Max Neff relacionaba la calidad de vida con la satisfacción de necesidades. De otra parte, la universidad en su institucionalidad cita en su Plan de Desarrollo Institucional 2020-2028 a dos autores.

Por su parte, Ardila (2003) asegura:

Calidad de vida: es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud percibida. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social con la comunidad, y la salud objetivamente percibida». (P 161).

De otra parte, la educación superior tiene el reto de contribuir, facilitar y acompañar a los estudiantes de sus instituciones, por ello el siguiente autor determina que...

Es importante tener presente que la universidad pública no trabaja para sí misma, sino para ser pilar de transformación en las necesidades sociales que requieren de una transformación oportuna. La sociedad, nunca como ahora, presionada por las nuevas realidades que se manifiestan significativamente en el proceso productivo como lo es el fenómeno de la globalización como un todo, el cual abarca las finanzas, la economía, el comercio, el trabajo y la cultura espera de la educación superior pública la calidad de sus servicios, como respuesta a los muchos desafíos por parte de los diferentes grupos y contextos sociales que abogan por una inserción laboral articulada, según las exigencias del contexto global, sin descuidar el impacto de investigaciones de alto nivel en la contribución de la calidad de vida y el respeto a la dignidad humana. (Garbanzo Vargas, 2014, p 13)

Garbanzo (2014) también expone y asegura sobre la inmediatez con la que se debe responder a los niveles de calidad que son propiciados y generados por diferentes actores y aspectos.

La educación superior pública debe responder con altos niveles de calidad casi en forma inmediata, asegurándose así su posicionamiento social y reafirmando sus principios transformadores de las demandas sociales, en aras del desarrollo social y la dignidad humana. Hoy, la búsqueda de calidad en el sector universitario público es un bien deseado por el cual luchan las universidades desde diferentes ámbitos, como el político, institucional e individual. La búsqueda de esta calidad conlleva a una revisión integral de la universidad en especial en el sector público, desde el punto de vista del acceso y equidad de los diferentes grupos sociales en lo referente a los servicios que ofrece y a la población que se dirige. La búsqueda de esta calidad conlleva a una revisión integral de la universidad en especial en el sector público, desde el punto de vista del acceso y equidad de los diferentes grupos sociales en lo referente a los servicios que ofrece y a la población que se dirige. (p. 14)

Entre estos servicios, capacidades, y retos que asume la universidad en su actuar, se encuentra el acompañamiento integral para el logro del acceso, la permanencia y el egreso a la educación superior por parte de los estudiantes de pregrado.

En el ejercicio de la investigación se encuentran múltiples conceptos y teorías alrededor de calidad de vida. En la siguiente tabla, 7 propuestas de autores:

Tabla 16. *Diversas definiciones para el concepto de calidad de vida.*

Referencia	Definición Propuesta
Ferrans (1990b)	Calidad de vida general definida como el bienestar personal derivado de la satisfacción o insatisfacción con áreas que son importantes para él o ella.
Hornquist (1982)	Define en términos de satisfacción de necesidades en las esferas física, psicológica, social, de actividades, material y estructural.
Shaw (1977)	Define la calidad de vida de manera objetiva y cuantitativa, diseñando una ecuación que determina la calidad de vida individual: $QL = NE \times (H + S)$, en donde NE representa la dotación natural del paciente, H la contribución hecha por su hogar y su familia a la persona y S la contribución hecha por la sociedad. Críticas: la persona no evalúa por sí misma, segundo, no puede haber cero calidad de vida.
Lawton (2001)	Evaluación multidimensional, de acuerdo a criterios intrapersonales y socio-normativos, del sistema personal y ambiental de un individuo.
Haas (1999)	Evaluación multidimensional de circunstancias individuales de vida en el contexto cultural y valórico al que se pertenece.
Bigelow et al., (1991)	Ecuación en donde se balancean la satisfacción de necesidades y la evaluación subjetiva de bienestar.
Calman (1987)	Satisfacción, alegría, realización y la habilidad de afrontar... medición de la diferencia, en un tiempo, entre la esperanza y expectativas de una persona con su experiencia individual presente.
Martin & Stockler (1998)	Tamaño de la brecha entre las expectativas individuales y la realidad a menor intervalo, mejor calidad de vida.
Opong et al., (1987)	Condiciones de vida o experiencia de vida.

Fuente: Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto

Todo esto apunta a lo indicado por la UNESCO "La educación superior debe asumir un papel conductor en la renovación de todo el sistema educativo".

Aunado a que únicamente un sistema de educación superior, suficientemente flexible, puede enfrentar adecuadamente los retos de un mercado de trabajo que cambia tan rápidamente. (Tünnermann, 2000, p 184)

Los programas de acompañamiento deben contribuir al desarrollo positivo de la condición humana y profesional a través de procesos de permanente formación y capacitación de los actores involucrados en este acompañamiento, mediante acciones significativas para los acompañados y acompañantes y con base en la libertad de participación de los individuos colectivos (García, 2007,4).

En el campo educativo el acompañamiento implica no solo el proceso transformador del individuo sino todo el sentido humanizante del mismo, haciendo que los participantes de este proceso se hagan conscientes de las posibilidades, límites y desafíos que la sociedad y el sector educativo les ofrecen, conscientes de sus derechos a un desarrollo integral e integrador en la sociedad y en el campo profesional, conscientes de ser sujetos colectivos y por lo tanto corresponsables de los desarrollos que los rodean (ibíd.).

El acompañamiento por lo tanto es una construcción compartida entre individuos, asociada a la voluntad de mejorar la calidad de los saberes, la calidad de las prácticas y la calidad de vida en el contexto social y comunitario. Es un proceso flexible dirigido a dar respuestas acordes a las instituciones del contexto individual, institucional y global en que las personas interactúan (ibíd.).

El acompañamiento en la práctica educativa puede analizarse desde cuatro dimensiones diferentes y complementarias entre sí (ibíd.):

- Social
- Psicopedagógica
- Política
- Educativo – cultural

La conferencia de las Asociaciones para la Guía y Acompañamiento en instituciones Educativas (Scages por sus siglas en inglés) define 10 actividades relacionadas con esta actividad (Scages, 1992):

- Informar
- Aconsejar

- Evaluar
- Enseñar
- Facilitar
- Representar
- Investigar
- Hacer mejorar la información
- Administrar
- Innovar/cambiar sistemáticamente

Dentro de las acciones estratégicas de acompañamiento en las instituciones universitarias, se encuentran las siguientes: (Ford, 2001):

- Cursos de inducción a la vida universitaria
- Apoyo psicológico y socioeconómico
- Cursos para el desarrollo de hábitos de estudio y trabajo
- Cursos remediales
- Cursos de desarrollo de habilidades
- Becas, financiamiento o crédito educativo
- Talleres de apoyo a unidades de enseñanza – aprendizaje de alto nivel de complejidad
- Talleres de orientación
- Talleres de manejo de sistemas de información
- Talleres de búsqueda y manejo de evidencia
- Talleres de idiomas
- Talleres para estudiantes de alto rendimiento académico

El acompañamiento no es práctica aplicada solamente Pereira, ni la región, menos solo de Colombia. Sobre ello el mundo viene trabajando hace años, acá una muestra de ello:

El Comité de Asuntos Sociales, de Ocupación y de Empleo, de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD por sus siglas en inglés), apoyaron un estudio sistemático para la revisión comparativa de la información sobre los diversos programas de educación, y las políticas sobre guía y acompañamiento estudiantil que existen en cada uno de los países miembros de esta organización. Catorce países (Australia, Austria, Canadá, República Checa, Dinamarca, Finlandia, Alemania, Irlanda, Corea,

Luxemburgo, Países Bajos, Noruega, España y Reino Unido) participaron en este estudio (OECD, 2002).

Las instituciones de educación deben desarrollar servicios de orientación para facilitar el paso de los estudiantes de un nivel de formación a otro y deben tener en cuenta que las necesidades de los estudiantes son cada vez más diversas. Las universidades deben por lo tanto tener en cuenta las necesidades, no solo de los que pasan a la educación superior procedentes de escuelas o establecimientos postescolares, sino de aquellos que han abandonado los procesos de enseñanza-aprendizaje o vuelven a estos en un proceso de educación permanente. Los apoyos que se brinden al respecto son de gran importancia para permitir que los estudiantes se adapten a los cursos y reduzca el abandono de los procesos de formación (Unesco, 1998)

Se encuentra en esta investigación diversidad de nombres y/o elementos que confluyen en la definición del acompañamiento como su abarcamiento de servicios dentro de las instituciones de educación superior, caso Colombia, donde sin precisamente diferir entre ellas, coinciden en algunas actividades y en otras presentan diferentes objetivos, lo que podría ser atribuible a los microentornos, como a los recursos con que cuenta cada una de ellas, como la capacidad de respuesta de cada uno de los grupos de interés, sobre lo que es la mutación y evolución de las necesidades. Por esto, resulta oportuno exponer sobre el acompañamiento realizado por dos de las universidades más prestigiosas del mundo:

La Universidad de Harvard incluye en el grupo de sus servicios, el soporte académico, otros con el fin de brindar el mejor ambiente de aprendizaje posible. Los servicios van desde la consejería, hasta cuidado médico y soporte tecnológico. Para ello la Oficina de Decanatura de Estudiantes es el vínculo principal entre los estudiantes y la administración; es el recurso fundamental para ofrecer acceso a los programas académicos especiales, programas dirigidos a los estudiantes con discapacidad, organizaciones estudiantiles y publicaciones y programas a la comunidad con problemas especiales en lo personal y en lo académico (Como se cita en Gómez, 2009).

El Massachusetts Institute of Technology (MIT, 2008) a través de su oficina de atención al estudiante, brinda tutorial y asistencia a los alumnos de todos los niveles acerca de qué carrera escoger y sobre la toma de decisiones respecto de oportunidades de trabajo y programas académicos y las calificaciones requeridas para acceder a ellos. Y asiste a los

empleadores para escoger estudiantes o graduandos de altas calidades. Esto lo hace a través de servicio de tutoría, entrevistas y talleres (Como se cita en Gómez, 2009).

Ahora, en el ámbito nacional, y para el año 2007, la Vicerrectoría Académica de la Universidad Nacional realizó durante los días 10 y 11 de diciembre el Primer Encuentro de Experiencias Significativas de Acompañamiento Académico a los estudiantes, en las cuales se expusieron algunas de las siguientes universidades

- Eafit
- Pontificia Universidad Javeriana
- Universidad del Norte, de Barranquilla
- Universidad del Valle
- Universidad Externado de Colombia, Facultad de Administración de Empresas

En la Universidad Nacional de Colombia también se encontraron experiencias significativas en acompañamiento a estudiantes; entre estas, el Programa de Acompañamiento Académico propuesto por la Dirección de Bienestar Universitario de la Facultad de Medicina. Este programa tiene 5 dimensiones (Como se cita en Gómez, 2009):

- Socioeconómica
- Psicoafectiva
- Académica
- Salud
- Cultural y deportiva

Cada una de estas dimensiones cuenta con programas que hacen efectivo el programa de acompañamiento integral, que ha demostrado disminuir la deserción y la repitencia de asignaturas. Dentro de este programa de acompañamiento el profesor consejero o tutor es el alma misma del programa, sin él no se haría efectivo. También se cuenta con el apoyo de estudiantes tutores y monitores en las áreas de mayor mortalidad académica, programas de apoyo socioeconómico y programas de atención en crisis y mejoramiento del desempeño, entre otros (Gómez, 2009)

La sede de Medellín de la Universidad Nacional de Colombia ha implementado un programa de acompañamiento especial a través de Bienestar Universitario, dirigido a los

estudiantes que hacen trámites académico-administrativos, que necesitan orientación en relación con el reglamento estudiantil, que tienen dificultades socioafectivas y socioeconómicas, entre otras. Este programa cuenta con los siguientes módulos dirigidos a los estudiantes de reingreso (Como se cita en Gómez, 2009):

- Inducción a la vida universitaria
- Reinducción a la vida universitaria
- Diagnóstico de las competencias para el aprendizaje
- Asesoría psicológica y académico-administrativa
- Talleres para el mejoramiento del proceso de aprendizaje y para la adaptación a la vida universitaria

Se define el sistema de Acompañamiento Estudiantil como un conjunto de agentes (estudiantes, profesores, tutores, administrativos) que, a través de dos componentes (académico y bienestar), y sus respectivos programas, articula los diferentes niveles estructurales de la Universidad (departamento, facultad, sede y nacional), con la finalidad de brindar a los estudiantes, a lo largo del proceso de formación integral, las condiciones necesarias para el buen desempeño académico y el éxito en la culminación de su plan de estudios (Como se cita en Gómez, 2009).

Lo expuesto previamente necesita articularse, generar una respuesta, y ese es el momento en el que se aborda acerca sobre el concepto de los procesos.

La organización es un conjunto de procesos complejos. Los procesos nacen como tareas que responden a una necesidad interna o externa y son la clave para un desempeño libre de errores. El papel de la nueva gerencia es comprender y dirigir la revolución de los procesos de la organización, ya que los clientes son más exigentes hasta en los mínimos detalles y por lo tanto se requieren cambios fundamentales en la organización (Como se cita en Zamora, 2017).

De acuerdo con la investigación de Zamora (2017) en la que cita algunos autores, se desprenden tres elementos principales por los que se justifica dicha estrategia administrativa:

- Cambio en las expectativas y necesidades del cliente, volviéndose cada día más exigente (mercados globalizados y clientes con más conocimiento e información).

- Necesidad de eficacia y eficiencia en las organizaciones (entorno de elevada competencia que exige mayor control de costos).
- Estructuras funcionales que no se adaptan a las necesidades de la organización (ibíd).

No debemos olvidar que “La clave para el éxito en muchas organizaciones está en una comprensión aguda de cómo trabajan sus procesos, ya que la efectividad de una organización solo es tan buena como la efectividad de sus procesos” (Como se cita en Zamora, 2017).

Recogido todo este material y sustento teórico pudiese generarse un constructo en el que, según el Diccionario de la Lengua Española, acompañar significa estar o ir en compañía de otra u otras personas, y la palabra integral, significa que comprende todos los elementos o aspectos de algo. Bien podría decirse entonces que, el acompañamiento integral a los estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Pereira significa estar con ellos en todos los escenarios relacionados o no con la institución en la que se estudia, para así facilitar y ofrecer a través de procesos orientados a servicios, posibilidades de satisfacer las necesidades para alcanzar sus capacidades, resultando este esfuerzo en el mejoramiento de la calidad de vida.

4.2.Marco conceptual

RSE: El concepto Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es acuñado por primera vez en 1953 por el estadounidense Howard R. Bowen, economista americano y llamado padre de la RSE, en su obra "*Social Responsibilities of the Businessmen*" en la que el autor apelaba a la responsabilidad social de las corporaciones para producir no sólo bienes y servicios, sino devolver a la sociedad parte de lo que ésta les había facilitado. La ética y los valores empresariales empiezan a tratarse en el mundo universitario y es en los años 60 y 70 cuando realmente se desarrolla el debate académico sobre los fines de la empresa.

Marketing social: En cuanto a este concepto, el padre del marketing reluce por sus aportes al concepto, quizá su mejor obra que circunda el término, ahondando en la forma en que se genera un cambio de conducta, es el libro “Marketing Social, de Philip Kotler y

Eduardo L. Roberto”, en el cual evidencian estrategias para cambiar la conducta pública, lo que se asocia a la forma de vender un intangible, exponiendo de esta forma el concepto.

Acompañar: 1) Juntar o agregar algo a otra cosa. 2) Dicho de una cosa: Existir junto a otra o simultáneamente con ella. 3) Ejecutar el acompañamiento.

Desarrollo humano: de acuerdo con el informe Nacional de Desarrollo Humano Guatemala, este concepto supera lo relacionado con el aumento o disminución e ingresos de un país. Es allí donde indican que este comprende la creación de un entorno en el que las personas puedan desarrollar su máximo potencial y llevar adelante una vida productiva y creativa de acuerdo con sus necesidades e intereses.

Estructura: allí se pueden precisar un par de definiciones encontradas en el Diccionario de la Real Academia Española, los cuales son: 1) Disposición o modo de estar relacionadas las distintas partes de un conjunto, y 2) Distribución y orden con que está compuesta una obra de ingenio, como un poema, una historia.

Calidad de vida: según Ardila (2003, p. 163), el concepto nos remite a un estado de satisfacción general derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida.

Bienestar: 1) conjunto de las cosas necesarias para vivir bien. 2) Vida holgada o bastecida de cuanto conduce a pasarlo bien y con tranquilidad. 3) Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica. conjunto de las cosas necesarias para vivir bien.

4.3.Marco Normativo

La primera referencia al bienestar en la educación superior se encuentra en la Ley 68 de 1935 Orgánica de la Universidad Nacional, en la que se introdujo el término de Servicios universitarios, que hacía referencia a la biblioteca, servicios médicos y deportivos,

editoriales y extensión universitaria. De esta forma, el Estado pretendía cubrir las necesidades de los estudiantes de la universidad pública, las que consideraba relevantes, para conformar una comunidad universitaria en el marco de una política de bienestar.

La siguiente alusión al tema, se puede encontrar en el Decreto 80 de 1980, por el cual se organiza el sistema de educación postsecundaria y en su Capítulo III describe los programas de Bienestar social como actividades que orientaban el desarrollo físico, mental, espiritual y social de estudiantes, docentes, directivos y de otras personas vinculadas, para lo cual se dispondría de un mínimo del 2 % de los ingresos corrientes de la institución. Con esta normativa se introdujeron varios elementos clave para la consolidación del bienestar en las políticas nacionales. Por un lado, se nombraron las diferentes dimensiones del ser a las que debería atender el bienestar, se incluyeron otros actores además de los estudiantes y se destinó un presupuesto exclusivo. Estos dos primeros referentes normativos dan cuenta de la importancia que fue ganando el tema y esbozan las primeras nociones de las funciones de las instituciones de educación superior, aparte de la formación. Sin embargo, como lo presenta el Decreto 80 de 1980, para ese momento el bienestar todavía era concebido como un conjunto de acciones o actividades o servicios adicionales que debían ofrecerse. (Ley 68, 1935)

En cuanto a la normativa vigente, se destaca en primer lugar la Constitución Política de 1991 que definió el derecho a la educación en su artículo 67, como un servicio público con una función social. De esta manera se legitimó la función educativa en los ámbitos académico y social. Por su parte, en el artículo 69 se garantiza la autonomía universitaria. Posteriormente, en la Ley 30 de 1992, que regula la educación superior, se estableció el bienestar como un derecho de todos los que conforman la comunidad académica, se incorporó el concepto de formación integral entre los objetivos de este nivel educativo y se determinaron los ámbitos de acción: físico, psicoafectivo, espiritual y social y además se establecieron los grupos asociados: estudiantes, docentes y personal administrativo. En esta Ley también se delegaron responsabilidades, como la elaboración de políticas de bienestar y la creación de un fondo, que recayeron en el CESU, y además se estableció que por lo menos el 2 % del presupuesto de funcionamiento de la institución tendría que ser destinado a este tema y que se deberían garantizar campos y escenarios deportivos.

Gracias a las facultades otorgadas en la Ley 30, el CESU presentó una política de bienestar mediante el Acuerdo 03 de 1995 en la que se definieron elementos importantes sobre la manera de entender e implementar el bienestar desde ese momento.

- El bienestar debe buscar el desarrollo humano, mejoramiento de la calidad de vida de la persona y del grupo institucional (estudiantes, docentes- investigadores y personal administrativo) como un todo. Estas acciones deben tener en cuenta las condiciones y necesidades particulares de cada persona.
- El bienestar se entiende como un aporte al proceso educativo mediante acciones intencionalmente formativas para el desarrollo integral y pluridimensional.
- Las dimensiones del bienestar son: cultural, social, moral, intelectual, psicoactiva y física.
- Todos los actores involucrados deben participar y aportar al bienestar común y a su propio bienestar.
- Las instituciones de educación superior deben definir las estrategias de bienestar, su organización, coordinación e implementación y la asignación necesaria de recursos humanos, físicos y financieros.
- La investigación debe hacer parte fundamental del bienestar. Este Acuerdo de 1995 fue modificado por el Acuerdo 03 del CESU del 2013 y allí se añadió una nueva función: prevención vial.

De esta manera también pasaron a ser función de las instituciones de educación superior “los procesos formativos de enseñanza y aprendizaje en hábitos, comportamientos y conductas orientadas a la adopción de pautas de seguridad en la vía y a la concientización sobre los riesgos que se pueden generar con conductas y hábitos inapropiados”. Durante los siguientes años se logró avanzar considerablemente en el tema de bienestar gracias en parte, a los avances en la investigación y la conformación de grupos de trabajo para la discusión y construcción de propuestas entre diferentes instituciones. Sin embargo, lo dispuesto en las normativas no ofrecía, hasta el momento, orientaciones muy claras sobre lo que debían hacer las instituciones respecto al bienestar y tampoco existían obligaciones específicas para estas fuera del presupuesto.

A partir de 2010, el Decreto 1295, que reglamentó el registro calificado que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior,

dentro de las condiciones necesarias para obtenerlo, una institución debía presentar información que permitiera verificar las condiciones de calidad y entre ellas se destaca el numeral 6.5 del artículo 6° sobre bienestar universitario. En el numeral 6.6. Del mismo artículo y decreto, se señala que se debe organizar “un modelo de bienestar universitario estructurado para facilitar la resolución de necesidades insatisfechas en términos de la ley y de acuerdo con los lineamientos adoptados por el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU). (Decreto 1295, 2010)

Las actividades y programas de los que trata el Decreto se relacionan con el aprovechamiento del tiempo libre, la prevención en salud, la cultura en lo referido al estímulo de aptitudes artísticas y la apreciación del arte, desarrollo humano, promoción socioeconómica, recreación y deporte y acciones de intermediación laboral para los egresados. (Decreto 1295,2010)

De acuerdo con lo que se dispone en este decreto, los objetivos de bienestar se relacionan con: a) la existencia de programas preventivos de salud para atender emergencias y primeros auxilios; b) acciones para facilitar condiciones económicas y laborales; c) acciones para estimular el desarrollo y la expresión de aptitudes artísticas; d) identificar y hacer seguimiento a las variables asociadas a la deserción y a las estrategias orientadas a disminuirla; y e) estrategias particulares para los programas a distancia. Este paso fue clave para dar mayor reconocimiento al bienestar universitario y establecerlo como un aspecto obligatorio para acceder al registro calificado y para que un programa entrara en funcionamiento. Se observa una recurrencia en los documentos normativos en relación con los siguientes aspectos:

- El bienestar como un concepto que implica la integralidad del desarrollo del ser humano más allá del propósito académico.
- La inclusión de todos los actores de la comunidad educativa como beneficiarios de las políticas de bienestar.
- La autonomía institucional para definir las estrategias.
- El bienestar como parte integral del diseño institucional y no solo a cargo de un área responsable aisladamente.
- La asignación de equipos humanos para asumir el tema.
- La destinación de recursos.

Lineamientos y orientaciones En el marco de las iniciativas gubernamentales para mejorar el acceso y la calidad de la educación superior, se establecieron unos Lineamientos para alcanzar la acreditación de programas académicos en 2013 y la institucional en 2014, establecidos por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), que son procesos de carácter voluntario que asumen las instituciones.

En el documento Lineamientos para la acreditación institucional, publicado en el 2006, se incluyó como uno de los factores para evaluar el bienestar institucional, lo cual representó un gran avance para avalar la importancia estratégica del bienestar y para que ganara reconocimiento dentro de las instituciones y de las instancias administrativas. Este documento fue actualizado en el 2014 mediante el Acuerdo 03 del CESU, por el cual se aprueban los lineamientos de acreditación institucional y en el que se plantea lo siguiente: Una institución de alta calidad dispone de mecanismos e instrumentos eficientes y suficientes para generar un clima institucional que favorezca el desarrollo humano integral de toda la comunidad institucional en todos los ámbitos donde tiene presencia, generando la suficiente flexibilidad curricular para hacer uso de los recursos.

El bienestar institucional implica la existencia de programas de intervención interna y del entorno que disminuyan las situaciones de riesgo psicosocial.

Las características asociadas al factor de “Estructura y funcionamiento del bienestar institucional” ofrecen lineamientos más concisos sobre cómo debe ser el bienestar:

- Existencia y aplicación de políticas de bienestar institucional.
- Descripción de los campos de acción y cobertura de programas de bienestar universitario, sus usuarios y el impacto de sus programas.
- Recursos humanos provistos y financieros ejecutados por la institución para garantizar un óptimo desarrollo de los programas de bienestar universitario.
- Estrategias de divulgación de los servicios de bienestar universitario.
- Existencia de una variada oferta de servicios ofrecidos por bienestar y condiciones para que la comunidad institucional pueda hacer uso de ella.
- Evaluación periódica de los servicios ofrecidos.
- Acciones orientadas al diagnóstico y prevención de los riesgos psicosociales, médicos y ambientales de la comunidad institucional.

- Estrategias encaminadas a la inclusión de la población vulnerable y con discapacidad.
- Programas y actividades tendientes a prevenir desastres y atender emergencias.
- Existencia de mecanismos para la resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional.

A pesar de que existe este enfoque particular en el bienestar, es posible encontrar en otros factores de calidad (misión y proyecto institucional, estudiantes y docentes) elementos relacionados con este concepto. Por ejemplo, aspectos como la inclusión de estrategias para la formación integral y el fortalecimiento de la comunidad académica en el proyecto educativo institucional, el reconocimiento de los deberes y derechos de los estudiantes, la aplicación equitativa de criterios de admisión y la permanencia, la garantía para la integración de los estudiantes a la institución según sus condiciones particulares, junto con la aplicación del estatuto de profesores respecto a sus deberes y derechos.

En los lineamientos para la acreditación de programas de pregrado del CNA, se mencionan algunos aspectos relevantes en el factor de bienestar que establece que “un programa de alta calidad se reconoce porque su comunidad hace uso los recursos de bienestar institucional que apuntan a la formación integral y al desarrollo humano”. Por último, respecto a los lineamientos disponibles sobre bienestar, se destaca el Acuerdo nacional para disminuir la deserción en educación superior.

Política y estrategias para incentivar la permanencia y graduación en educación superior 2013-2014. En este documento, el bienestar aparece como uno de los procesos que coopera en la permanencia estudiantil, pero hace un llamado a diferenciarlo de aquellas acciones como el refuerzo académico y los apoyos financieros.⁸ También se pueden referenciar los lineamientos emitidos por ASCUN que, si bien no cobijan a todo el universo de la educación superior sino únicamente a las universidades, sí han incidido de forma importante en las instituciones universitarias. El Acuerdo 05 de 2003 de ASCUN, por el cual se adoptan las Políticas Nacionales de Bienestar Universitario, estipula la necesidad de acoger los elementos consignados en el documento Políticas Nacionales de Bienestar Universitario y promover el análisis de las áreas de bienestar determinadas por ASCUN: promoción del desarrollo humano, cultura y deportes.

4.4.Marco situacional

Por medio de la Ley 41 de 1958, se crea la Universidad Tecnológica de Pereira como máxima expresión cultural y patrimonio de la región y como una entidad de carácter oficial seccional. Posteriormente, se decreta como un establecimiento de carácter académico del orden nacional, con personería jurídica, AUTONOMIA administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional.

La Universidad inicia labores el 4 de marzo de 1961 bajo la dirección de su fundador y primer Rector Doctor Jorge Roa Martínez. Gracias al impulso inicial y al esfuerzo de todos sus estamentos la Institución empieza a desarrollar programas académicos que la hacen merecedora de un gran prestigio a nivel regional y nacional.

Con la Facultad de Ingeniería Eléctrica comienza la actividad académica en la Universidad y al año siguiente se crean las Facultades de Ingeniería Mecánica e Industrial. En 1965 se funda el Instituto Pedagógico Musical de Bellas Artes como dependencia de extensión cultural. Mediante la Ley 61 de 1963 se crea el Instituto Politécnico Universitario, cuyas labores empiezan en 1966 con las Escuelas Auxiliares de Ingeniería: Eléctrica, Mecánica e Industrial, en la actualidad Facultad de Tecnologías, con los programas de Tecnología Eléctrica, Mecánica e Industrial, en 1968 inician las Escuelas de Dibujo Técnico y Laboratorio Químico. (Esta última convertida hoy en Escuela de Tecnología Química).

En 1967 se funda la Facultad de Ciencias de la Educación, con el objeto de profesionalizar y capacitar el personal docente de los otros niveles del sector educativo, con los programas de Licenciatura en Ciencias Sociales, Español y Comunicación Audiovisual y Matemáticas y Física. En 1977 se crea la Facultad de Medicina, para atender las necesidades de la región en materia de salud. En 1981 se convierte el Instituto Pedagógico Musical de Bellas Artes en la Facultad de Bellas Artes y Humanidades, como una respuesta a las aspiraciones culturales y artísticas de la comunidad, ofreciendo las Licenciaturas en Artes Plásticas y Música. En 1984 como resultado de la aplicación del Decreto Ley 80 de 1980, se aprueba una nueva estructura orgánica para la Universidad que da origen a la

Facultad de Ciencias Básicas y a la Facultad de Tecnologías. Esta última denominada anteriormente Instituto Politécnico Universitario.

En 1983 adscrito a la Facultad de Ingeniería Mecánica se crea el Programa de Maestría en Sistemas Automáticos de Producción con el objetivo general de formar profesionales con capacidad para desempeñarse en el campo de los sistemas automáticos de producción, y para participar activamente y con criterio científico desde dicho campo en el desarrollo de la industria y de la comunidad en general. En 1984 se creó la Escuela de Postgrado en la Facultad de Ingeniería Industrial con los programas de Maestría en Administración Económica y Financiera e Investigación de Operaciones y Estadísticas con el objetivo de ofrecer al profesional una formación sólida en áreas administrativas, económicas y financieras que le faciliten la toma de decisiones en la gestión empresarial y la explotación de nuevas oportunidades.

En 1988 se crea el pregrado en Filosofía adscrito a la Facultad de Bellas Artes y Humanidades con el objetivo de formar un cuadro de profesionales que fomenten el pensamiento en los distintos procesos culturales. Teniendo una concepción antropocéntrica de lo que es la cultura. En 1989 se crea el programa de Ciencias del Deporte y la Recreación adscrito a la Facultad de Medicina, con el objetivo de formar profesionales en el Deporte y la Recreación capaces de adecuar actividades deportivas y recreativas a las distintas etapas del desarrollo humano, liderar programas y proyectos de atención personal y grupal en el campo del deporte y la recreación en el medio. En 1991 en la Facultad de Ciencias Básicas se crea el Programa de Ingeniería en Sistemas y Computación con el objetivo general de formar profesionales con sólidos conocimientos y habilidades investigativas en las diversas áreas de desarrollo en Sistemas y Ciencias de la Computación, con capacidad administrativa para la gestión tecnológica. En 1991 se crea la Facultad de Ciencias Ambientales con el pregrado en Administración del Medio Ambiente que busca formar profesionales que estén en capacidad de administrar técnica y científicamente el medio ambiente, la oferta potencial de recursos a nivel biofísico en diferente escala, generando nuevos criterios que promuevan el ascenso en la calidad de vida dentro de un proceso de desarrollo racional y sostenible.

En 1993 en la Facultad de Ingeniería Industrial se crea el Programa de Especialización en Administración del Desarrollo Humano con el objetivo de formar profesionales líderes

en los procesos de desarrollo humano a nivel empresarial e institucional, capacitados integralmente para la administración de personal en cualquier tipo de organización. En 1994 adscritos a la Facultad de Ingeniería Eléctrica se crean los siguientes programas: Magister en Ingeniería Eléctrica, con el objetivo de formar profesionales con capacidad de gestión, conscientes de la importancia que la energía representa para el desarrollo de los distintos sectores económicos (industria, agrícola, comercial, oficial, etc.) e impulsor de alternativas tecnológicas que propendan por la conservación y el uso de ésta y la Especialización en Electrónica de Potencia con los objetivos de formar profesionales con capacidad de diseño o modificación de convertidores de potencia que tienen dispositivos de estado sólido y de aplicar técnicas de control en la operación de los mismos. En este mismo año en la Facultad de Ciencias de la Educación se crea el pregrado Licenciatura en Etnoeducación y Desarrollo Comunitario con el siguiente objetivo: Formar un profesional de la educación que oriente, investigue y realice docencia en comunidades marginales urbanas y rurales.

La Facultad de Ciencias de la Educación en el año de 1.995 hace apertura de: Programa de Especialización en Historia Contemporánea de Colombia y Desarrollos Regionales, con el objetivo general de: Formar historiadores-investigadores en los campos de la historia nacional e investigadores docentes en el ámbito de la historia de Colombia con énfasis en los problemas pertinentes a la enseñanza de la Historia Contemporánea de Colombia. Reapertura de Licenciatura en Áreas Técnicas, cuyo objetivo es: Desarrollar en el estudiante experiencias educativas que lo capaciten como facilitador y orientador del aprendizaje de las áreas técnicas.

Igualmente, en el año de 1.995 la Facultad de Medicina crea el programa de Especialización Gerencia en Sistemas de Salud con los objetivos de formar profesionales en el diseño, desarrollo y gerencia de los sistemas de salud, incluyendo todos sus niveles, componentes e instituciones.

En sus últimos 10 años La Universidad ha venido impulsando programas de formación avanzada o de Postgrado, en unos casos con recursos humanos, técnicos y físicos propios y en otros, mediante convenios con otras Instituciones de Educación Superior, tales como: Proyectos de Desarrollo en convenio con la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) Especialización en Gerencia de Tecnología en convenio con la Escuela de

Administración de Negocios (E.A.N) Especialización en Gerencia y Gestión Cultural en convenio con la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

Especialización en Salud Ocupacional en convenio con la Universidad de Antioquía.

Especialización en Redes y Servicios Telemáticos en convenio con la Universidad del Cauca. Especialización en Literatura en convenio con la Universidad de Caldas. La Universidad en Convenio con CORPOICA, Instituto Valenciano de Investigaciones Agrarias (IVIA) y la Universidad Politécnica de Valencia (España) ofrece la Especialización en Citricultura. Igualmente, en convenios interuniversitarios se ofrece el Programa de Maestría en Comunicación Educativa en convenio con la Universidad de Nariño, este postgrado se ha desarrollado igualmente con la Universidad del Quindío, en la ciudad de Armenia A través de la historia la Universidad Tecnológica de Pereira ha logrado un notorio desarrollo, su zona de influencia es cada vez mayor respecto al ingreso de estudiantes de todas las regiones del país y de países vecinos.

Actualmente la Universidad tiene 10 facultades entre las cuales se encuentra **Bellas Artes y humanidades**, con 4 programas académicos en licenciatura en Artes Visuales, Filosofía, Bilingüismo con énfasis en inglés y Música, así como 6 posgrados y 1 Doctorado; **Ciencias Ambientales**, con 2 programas Académicos, Administración ambiental y Turismo sostenible, 3 posgrados y Doctorado; Facultad de **Ciencias Básicas** con el pregrado de Matemáticas y Física, 4 posgrados y un Doctorado **Ciencias de la Educación**, que cuenta con 4 Licenciaturas en Literatura, Etnoeducación, Básica primaria y Tecnología, 7 Posgrados y Doctorados; la **Facultad de Ciencias de la Salud Pregrado**, con 4 programas académicos, Medicina como el principal, ciencias del Deportes y la Recreación, Medicina Veterinaria y Zootecnia, y Tecnología en Atención Prehospitalaria; 10 posgrados y 1 Doctorado; **Ciencias Empresariales**, con Ingeniería Industrial en dos jornadas, 7 posgrados; **Facultad de Ingeniería Mecánica**, 4 posgrados; **la Facultad de Ingenierías**, con 3 Ingenierías Sistemas, física y Eléctrica en jornada ordinaria y 3 en jornada Especial, Tecnología en Desarrollo de Software, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas y Computación, 4 posgrados y 1 Doctorado; **Facultad de Tecnologías**, con 5 escuelas, Tecnología Mecánica, Química, Industrial, Eléctrica y Mecatrónica por ciclos propedéuticos, 2 posgrados; por ultimo está la **Facultad de**

Ciencias Agrarias y Agroindustria, siendo la facultad más joven, tiene bajo sus alas 4 pregrados, 2 posgrados.

La Universidad Tecnológica de Pereira, en la actualidad tiene cuatro (4) vicerrectorías, Administrativa Y financiera, encargada de darle todo el soporte administrativo y financiero a la Universidad; Académica, encargada de garantizar la calidad educativa de la Institución mediante la administración de los procesos académicos, docentes y estudiantiles; Investigaciones, Innovación y Extensión, encargada de definir y direccionar los lineamientos para la investigación institucional, Administrar los activos de conocimiento de la Universidad permitiendo la consolidación de las capacidades científicas y tecnológicas institucionales y Direccionar y articular la relación Universidad – Entorno; y por último, la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, el origen de la hoy conocida como Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, parte del artículo 24 establecido en el acuerdo número 00011 del 2 de Julio de 1984, donde se establecieron los servicios estudiantiles:

- a) Velar por el correcto funcionamiento de la librería y papelería.
- b) Organizar y dirigir las labores deportivas y recreativas.
- c) Velar porque los servicios médicos y odontológicos se presten eficaz y oportunamente.
- d) Coordinar el mantenimiento y conservación de los equipos utilizados para la asistencia médica y odontológica, así como de los campos e instalaciones deportivas.
- e) Suministrar las drogas y materiales necesarios para la adecuada prestación de los servicios médicos y odontológicos.
- f) Proveer los elementos deportivos para las diferentes modalidades y controlar su correcto uso y devolución.
- g) Realizar actividades artísticas y culturales para la comunidad universitaria.
- h) Proponer a la Vice-Rectoría Administrativa las políticas y programas de Bienestar Social.
- i) Elaborar el anteproyecto de presupuesto para los programas y actividades de Bienestar Social.

- j) Promover y fomentar el intercambio regional a nacional, de actividades culturales, artísticas, recreativas y deportivas con otras entidades.
- k) Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Para el año 2004, se firma el acuerdo ACUERDO No. 12 V 12 de abril, donde se crea el Fondo Patrimonial para el financiamiento de los programas de Bienestar Universitario; se define que el fondo se financiará con aportes de Presupuesto de Funcionamiento o Recursos de Capital; que la administración dispondrá hasta del 50% de los rendimientos generados y se establece que El Presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

En el 2005 se crea la oficina asesora de la Rectoría que tiene el fin de disminuir la deserción universitaria impactando a los indicadores más importantes, especialmente desde las variables económicas, de salud, físicas, psicológicas, académicas, familiares, de convivencia, por hábitos de consumo, por hábitos alimenticios y nutricionales, uso del tiempo libre, carga laboral y otras responsabilidades. La estrategia inicia realizando un seguimiento profundo a los estudiantes desertores y en riesgo de deserción que se encontraban vinculados a las carreras de la institución mediante técnicas estadísticas. Los resultados obtenidos y presentados sorprendieron a todos, ya que prematuramente se pensaba que los estudiantes desertaban mayoritariamente por condiciones económicas.

Sin embargo, el primer informe oficial por parte de la Gerencia para la Disminución de la Deserción en el mes de abril del año 2007 muestra que el motivo de mayor peso que incurre a la deserción es que los individuos se percataron de que su vocación era otra.

Por lo que los criterios de atención tanto académicos como sociales, se centraron en el tema vocacional, de orientación y motivación, por tanto, la Gerencia promovía la construcción del Observatorio Social, siendo precisamente este, el puente que uniría las tres instancias, Bienestar Universitario, Oficina de Responsabilidad Social y Gerencia para la Disminución de la Deserción.

Bajo esta mirada se proyecta un trabajo coordinado para el año 2008 a aquellos estudiantes que eran reportados como desertores o que estaban en riesgo. Bienestar realiza el acompañamiento desde todo el respaldo socioeconómico y de monitorias para las tutorías, mientras que Responsabilidad Social inicia la gestión de recursos para la atención

prioritaria de dichos casos, se ofrecen además programas de atención vocacional y acompañamiento psicopedagógico mediante estrategias de aprendizaje.

En cuanto a la causal de deserción por condiciones económicas, las tres instancias iniciaron entre los años 2008 y 2009 un trabajo de intervención directa, lo que estaba agotando a los recursos financieros y al talento humano responsable de las acciones de intervención. Una vez los entes institucionales se percatan de ello, toman medidas para solventar los gastos de inversión.

En el año 2009 se decide integrar las tres instancias, con el propósito último de dar una posición acorde al que hacer de la dependencia de Bienestar, la Oficina Asesora de Responsabilidad Social y la Gerencia para la Disminución de la Deserción, coincidiendo en que no solo eran procesos de acompañamiento, asesoría y atención, sino que también juegan un rol vital en la toma de decisiones y las acciones de alta dirección.

Mediante el PDI y las mesas temáticas del 2006, y a partir de la formulación del documento oficial aprobado por el CSU en el año 2008, se reformula el objetivo de Bienestar, quedando con el nombre de Bienestar Institucional, con tres variables, Formación integral, Desarrollo social e intercultural y Acompañamiento Institucional; y con ello se concluye la formación de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.

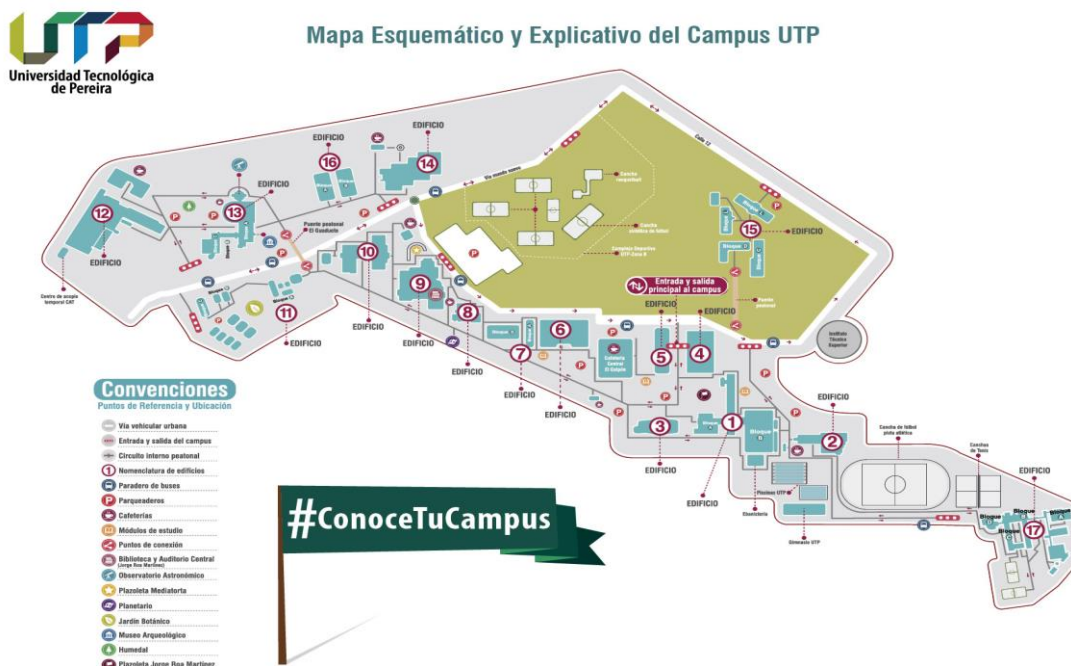


Ilustración 3. Mapa Universidad Tecnológica de Pereira

Fuente: extraído de la página oficial de la UTP.

5. Diseño Metodológico

El enfoque de la investigación en curso es mixto, por lo que vincula los enfoques cualitativo y cuantitativo, dado que el concepto de calidad de vida presenta difícil medición, pero en lo administrativo, enfocado a los resultados de medición de atenciones, tipos de servicios, respuestas de estudiantes, articulación con personal académico, como administrativo, y otras variables que apuntan a los indicadores propios del plan operativo, resultan sujetos al enfoque cuantitativo.

En cuanto al estudio, se llevan a cabo a través de los siguientes aspectos: inicialmente el tipo de estudio exploratorio, descriptivo y explicativo:

Para el tipo exploratorio, se lleva a cabo la investigación de la teoría, revisión de textos, artículos en revistas indexadas, libros, así como tesis doctorales que, bajo el concepto de calidad de vida, capacidades y desarrollo a escala humana, realizan sus aportes académicos.

De forma seguida, el tipo de estudio descriptivo se compone de la identificación y justificación de la necesidad de una estructura de articulación de actores que generen red entre las áreas involucradas en la realización del acompañamiento integral.

En este orden, para el tipo de investigación explicativa, se consultan datos estadísticos oficiales de los estudiantes de la UTP, donde inicialmente se exponen características de los semestres académicos 2019-1 y 2019-2, a continuación, y de manera preliminar, se presentan las líneas de atención sobre las que circunda el acompañamiento integral:



Ilustración 4. *Líneas de Atención del PAI.*

Fuente: Elaboración propia. Información extraída de la página oficial de la UTP.

Lo que en esta gráfica se expone como acompañamiento integral, mutaría a partir del nuevo PDI 2020-2028, abordando otros elementos de importancia, y que pueden cobrar mayor relevancia en su integración.

Se abordan e investigan más adelante otros datos estadísticos asociados a los planes operativos que ingresan dentro del acompañamiento integral, en el marco del PDI 2020 – 2028.

Las anteriores figuras muestran la correlación existente entre la variable servicios con sus subvariables, así como la existente entre acompañamiento integral con los planes operativos que lo componen en el desarrollo de la investigación.



Ilustración 5. Cantidad de estudiantes matriculados semestre académico 2019-2

Fuente: Página oficial de la UTP – estadísticas e indicadores.

Tabla 17. Matriculados según Edad y Programa Académico semestre académico 2019-2

		Femenino	Masculino	Total
Bellas Artes y Humanidades	Licenciatura en Artes Visuales	144	128	272
	Licenciatura en Bilingüismo con énfasis en inglés	343	296	639
	Licenciatura en Filosofía	25	43	68
	Licenciatura en Filosofía (Nocturno)	38	57	95
	Licenciatura en Música	119	266	385
Ciencias Agrarias y Agroindustria	Ingeniería en Procesos Agroindustriales	123	91	214
	Ingeniería en Procesos Sostenibles de las Maderas	44	66	110
	Tecnología en Producción Forestal	11	15	26
	Tecnología en Producción Hortícola	45	36	81
Ciencias Ambientales	Administración Ambiental	423	301	724
	Administración del Turismo Sostenible (Jornada Especial Nocturna por ciclos propedéuticos)	46	29	75
	Tecnología en Gestión del Turismo Sostenible (Jornada Especial Nocturna por ciclos propedéuticos)	229	135	364
Ciencias Básicas	Licenciatura en Matemáticas y Física	46	101	147
Ciencias Empresariales	Ingeniería Industrial	563	627	1.190
	Ingeniería Industrial (Nocturno)	309	350	659
Ciencias de la Educación	Licenciatura en Comunicación e Informática Educativa	246	212	458
	Licenciatura en Educación Básica Primaria	229	32	261
	Licenciatura en Español y Literatura (Nocturno)	143	119	262
	Licenciatura en Etnoeducación	214	125	339
	Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana	153	87	240
	Licenciatura en Pedagogía Infantil	496	30	526
	Licenciatura en Tecnología	102	103	205

		Femenino	Masculino	Total
Ciencias de la Salud	Ciencias del Deporte y la Recreación	217	509	726
	Medicina	365	292	657
	Medicina Veterinaria y Zootecnia	303	177	480
	Tecnología en Atención Prehospitalaria	129	59	188
Ingeniería	Ingeniería Electrónica (Diurna)	33	139	172
	Ingeniería Electrónica (Nocturno)	1	87	88
	Ingeniería Eléctrica	159	771	930
	Ingeniería Física	129	219	348
	Ingeniería de Sistemas y Computación	94	648	742
	Ingeniería de Sistemas y Computación (Convenio Cuba)	9	25	34
	Ingeniería de Sistemas y Computación (Nocturno)	44	236	280
	Tecnología en Desarrollo de Software	2	21	23
Ingeniería Mecánica	Ingeniería Mecánica	95	775	870
Tecnología	Administración Industrial	57	30	87
	Ingeniería de Manufactura	35	89	124
	Ingeniería en Mecatrónica	3	62	65
	Química Industrial	267	141	408
	Tecnología Eléctrica	78	302	380
	Tecnología Industrial	263	257	520
	Tecnología Industrial (Convenio Cuba)	16	13	29
	Tecnología Industrial (Nocturno)	1	3	4
	Tecnología Mecánica	35	220	255
	Tecnología Química	126	95	221
	Tecnología en Mecatrónica (por ciclos propedéuticos)	14	85	99
	Técnico Profesional en Mecatrónica (por ciclos propedéuticos)	29	293	322
Total		6.595	8.797	15.392

Fuente: Elaboración propia. Con datos estadísticos de la UTP.

5.1.Universo

La cantidad total de estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Pereira corresponde a 15.382 para el semestre 2019-2, sobre el cual se plantea tomar una muestra. En la actualidad ya se encuentra disponible en la UTP la información del semestre académico 2020-2; sin embargo, al momento de realizar la muestra y las encuestas, aún no terminaba de cursarse el mismo.

5.2. Población o muestra

De acuerdo con el universo estudiantil de la UTP, se opta por realizar un muestreo tipo estratificado por asignación proporcional, con un nivel de confianza de 95%, y un margen de error del 5%. Esta muestra se toma desde las 10 facultades con las que cuenta la universidad al momento de la realización del presente estudio.

5.3. Inferencia estadística para proporciones

Cuando se desea determinar la proporción de personas u objetos dentro de una población que cumplen un cierto criterio que es de interés para una determinada investigación, el parámetro poblacional para determinar la proporción se denota con p , y el estimador muestral de la proporción poblacional se denota como \hat{p} . De acuerdo con el libro *Introducción a la Probabilidad y Estadística* (Mendenhall, Beaver, & Beaver, 2010), cuando se desea estimar la proporción poblacional p , el estimador puntual que se considera insesgado es:

$$\hat{p} = \frac{x}{n}$$

Donde: n = tamaño de la muestra y

x = número de observaciones que cumplen el criterio de investigación o número de éxitos.

También, el error estándar estimado es igual a:

$$SE = \sqrt{\frac{\hat{p}\hat{q}}{n}}$$

Donde $\hat{q} = (1 - \hat{p})$

La estimación del intervalo de confianza para la proporción poblacional p , a partir de una muestra, se calcula con la siguiente formula:

$$\hat{p} \pm Z_{\frac{\alpha}{2}} \sqrt{\frac{\hat{p}\hat{q}}{n}}$$

Donde $Z_{\frac{\alpha}{2}}$ es el valor de z correspondiente a un área de $\alpha/2$ en la cola derecha de una distribución normal z .

5.4.Delimitación del estudio Espacial Demográfica Temporal Temática

La investigación se desarrolla en la Universidad Tecnológica de Pereira, ubicada en la Cra. 27 ##10-02, Pereira, Risaralda.

5.5.Etapas o Fases de Investigación

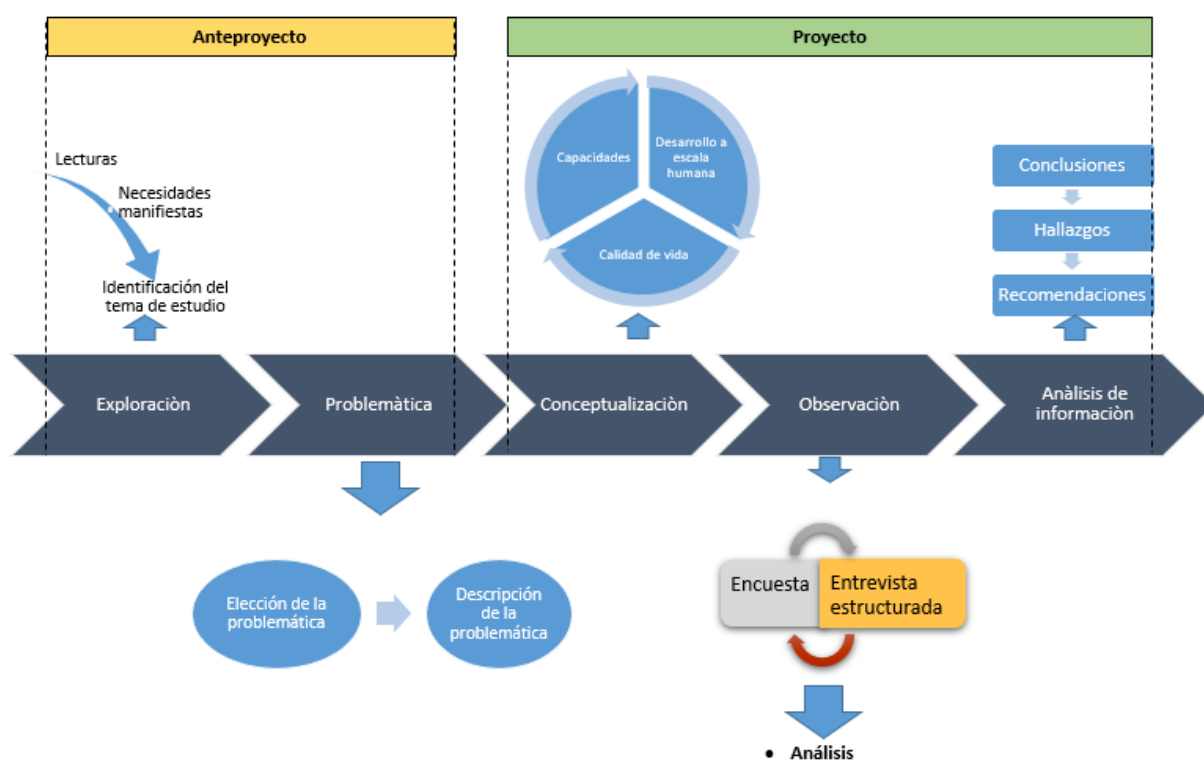


Ilustración 6. Metodología de Investigación

Fuente: Elaboración propia.

5.6.Instrumentos para recolección de información

La presente investigación pretende utilizar el instrumento de encuesta, la cual se presenta como la mejor alternativa para la recolección de información, fundamentado en la cercanía que lleva intrínsecamente el Programa de Acompañamiento Integral, y que permite conocer sobre el comportamiento y detalles cuando se presenta un acercamiento por parte de la universidad, hacia ellos, o viceversa, en razón de su bienestar y calidad de vida.

6. Diagnóstico de la situación actual del Acompañamiento Integral en la Universidad Tecnológica de Pereira – UTP.

El presente desarrollo del objetivo recopila información relevante que ha sido generada por la Universidad Tecnológica de Pereira (UTP) con orientación directa o indirecta al acompañamiento integral, llevando al lector hasta los planes operativos que lo componen actualmente; estos mismos se encuentran formulados en el Plan de Desarrollo Institucional 2020 – 2028 (Universidad Tecnológica de Pereira., 2020). La estructura que observará se resume en la compilación de Planes de Desarrollo Institucionales, Evaluación de resultados, Informes de gestión, estadísticas, Informes de facultad y otro tipo de documentos; para ello, se entrelazarán en orden cronológico los hallazgos. ***Ver Adjunto (Anexo 1. Línea de Tiempo PAI)***

Mediante el ACUERDO NÚMERO 00011 DEL 2 DE JULIO DE 1984, Por el cual se adoptó la Estructura Orgánica de la Universidad Tecnológica de Pereira y se determinaron las funciones de sus dependencias, se estableció en su Artículo 24 las correspondientes a la sección de servicios estudiantiles, donde esta debía: a) Velar por el correcto funcionamiento de la librería y papelería. b) Organizar y dirigir las labores deportivas y recreativas. c) Velar porque los servicios médicos y odontológicos se presten eficaz y oportunamente. d) Coordinar el mantenimiento y conservación de los equipos utilizados para la asistencia médica y odontológica, así como de los campos e instalaciones deportivas. e) Suministrar las drogas y materiales necesarios para la adecuada prestación de los servicios médicos y odontológicos. f) Proveer los elementos deportivos para las diferentes modalidades y controlar su correcto uso y devolución. g) Realizar actividades artísticas y culturales para la comunidad universitaria. h) Proponer a la Vice-Rectoría Administrativa las políticas y programas de Bienestar Social. i) Elaborar el anteproyecto de presupuesto para los programas y actividades de Bienestar Social. j) Promover y fomentar el intercambio regional a nacional, de actividades culturales, artísticas, recreativas y deportivas con otras entidades. k) Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de la dependencia.

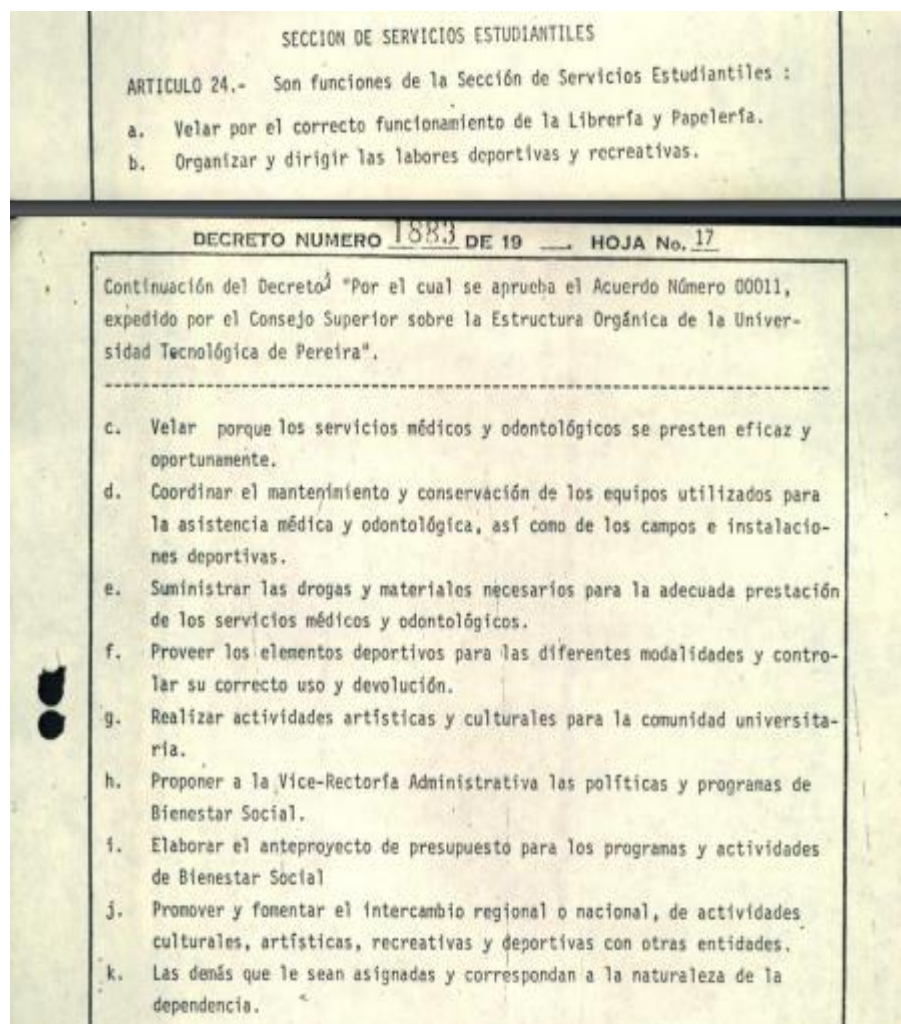


Ilustración 7. Acuerdo número 00011 del 2 de julio de 1984

Fuente: Página oficial de la UTP – Recuento de la evolución orgánica de la UTP

Para el año 2004, se firma el ACUERDO No. 12 V 12 de abril “Por medio del cual se crea el Fondo Patrimonial para el financiamiento de los programas de Bienestar Universitario en la Universidad Tecnológica de Pereira”, donde se acordó:

ARTICULO 1: Crease el Fondo Patrimonial para el financiamiento de los programas de Bienestar Universitario en la Universidad Tecnológica de Pereira.

ARTICULO 2: El Fondo Patrimonial del que trata el presente Acuerdo, se financiará con aportes de Presupuesto de Funcionamiento o Recursos de Capital (Recursos de Balance, Rendimientos Financieros, Donaciones, Recuperaciones de Cartera).

ARTICULO 3: La administración dispondrá hasta del 50% de los rendimientos generados por el Fondo Patrimonial financiamiento de los programas de Bienestar Universitario como presupuesto en cada vigencia.

ARTICULO 4: El Presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

A partir del año 2005, (...) se procura la vinculación activa de la Gerencia Estratégica para disminuir la Deserción, oficina asesora de la Rectoría constituida durante el año 2005 y que de manera previa pero independiente, venía realizando trabajos de intervención social, pues buscaba disminuir los indicadores de deserción que más afectaban a la Universidad, especialmente desde las variables económicas, de salud, físicas, psicológicas, académicas, familiares, de convivencia, por hábitos de consumo, por hábitos alimenticios y nutricionales, uso del tiempo libre, carga laboral y otras responsabilidades.

La estrategia para disminuir la deserción, en un inicio, realizó un seguimiento profundo a los estudiantes desertores y en riesgo de deserción que se encontraban vinculados a las carreras de la institución mediante técnicas estadísticas, los resultados obtenidos y presentados sorprendieron a todos, ya que prematuramente se pensaba que los estudiantes desertaban mayoritariamente por condiciones económicas.

Por esta razón tanto Bienestar como la Oficina de Responsabilidad Social concentraban sus esfuerzos en promocionar programas que atendieran esta problemática particularmente, pero cuando se socializa el primer informe oficial por parte de la Gerencia para la Disminución de la Deserción en el mes de abril del año 2007 a las directivas, docentes y administrativos de la Institución, se muestra que la causa que genera mayor deserción en la UTP es porque la carrera no gustó (no cumplió sus expectativas) o se dio cuenta que su vocación era otra, con un 26.6%. (Yepes y Rojas, 2011, p.81)

Para esta época, (...) los criterios de atención tanto académicos como sociales, se centraron en el tema vocacional, de orientación y motivación, por tanto, la Gerencia promovía la construcción del Observatorio Social, siendo precisamente este, el puente que uniría las tres instancias, Bienestar Universitario, Oficina de Responsabilidad Social y Gerencia para la Disminución de la Deserción. Bajo esta mirada se proyecta un trabajo coordinado para el año 2008 y se atiende con prioridad en todos los servicios de la

Institución especialmente los de bienestar a aquellos estudiantes que eran reportados como desertores o que estaban en riesgo.

Bienestar realizaba el acompañamiento desde todo el respaldo socioeconómico y de monitorias para las tutorías, mientras que Responsabilidad Social inicia la gestión de recursos para la atención prioritaria de dichos casos, se ofrecen además programas de atención vocacional y acompañamiento psicopedagógico mediante estrategias de aprendizaje.

En cuanto a la causal de deserción por condiciones económicas las tres instancias, iniciaron entre los años 2008 y 2009 un trabajo de intervención directa que condujo a la generación de reprocesos, lo que estaba agotando tanto los recursos financieros como al talento humano responsable de las acciones de intervención, cuando los entes institucionales se percatan de ello, toman medidas tendientes a dinamizar los procesos y solventar los gastos de inversión. (Yepes y Rojas, 2011, p.83)

Por lo anterior, (...) las autoridades de la Universidad, concluyeran en el año 2009 la necesidad de integrar las tres instancias, con el propósito último de dar una posición acorde al que hacer de la dependencia de Bienestar, la Oficina Asesora de Responsabilidad Social y la Gerencia para la Disminución de la Deserción, coincidiendo en que no solo eran procesos de acompañamiento, asesoría y atención, sino que también juegan un rol vital en la toma de decisiones y las acciones de alta dirección. (Yepes y Rojas, 2011, p.84)

De manera simultánea, (...) con la formulación del PDI y la conformación de las mesas temáticas por objetivo durante el año 2006, con una participación activa para la mesa de Bienestar Institucional de 41 personas de toda la comunidad Risaraldense y mediante la formulación del documento oficial aprobado por el CSU en el año 2008, se da pie a la reformulación del objetivo de Bienestar quedando con el nombre de Bienestar Institucional, con tres variables, Formación integral, Desarrollo social e intercultural y Acompañamiento Institucional. (Yepes y Rojas, 2011, p.96)

Con lo expuesto anteriormente, se presentan las instancias del antes y la ahora constituida Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, sobre la cual se detallará más adelante:

Tabla 18. *Evolución Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.*

Antes		Actualmente
Oficina Asesora de Responsabilidad Social	Gerencia Estratégica para la Disminución de la Deserción	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
Gerencia Estratégica para la Disminución de la Deserción		
Bienestar Institucional		

Fuente: Elaboración propia. Información extraída de Yepes y Rojas, 2011.

Acaecido esto, se formuló y aprobó el **Plan de Desarrollo Institucional 2009 – 2019** **La Universidad que tienes en mente**, el cual planteó siete (7) objetivos: 1) Desarrollo Institucional. 2) Cobertura con Calidad en la Oferta Educativa. 3) Bienestar Institucional. 4) Investigación, Innovación y Extensión. 5) Internacionalización. 6) Impacto Regional. 7) Alianzas Estratégicas.

Para el objetivo Bienestar Institucional, en ese momento estableció doce (12) componentes y tres (3) proyectos definidos por la mesa técnica de Bienestar Institucional. Los doce (12) componentes fueron: 1) Dimensión psicológica, 2) Dimensión biológica, 3) Dimensión social, 4) Dimensión ambiental, 5) Dimensión ética y moral, 6) Garantía de los derechos fundamentales, políticos, sociales, colectivos y del ambiente y de los deberes, 7) Dimensión a la diversidad, 8) Dimensión de género, 9) Inversión social con equidad, 10) Adaptación e integración a la vida universitaria, 11) Sentido de pertenencia, 12) Acompañamiento integral para la permanencia y el egreso.

Los tres (3) proyectos fueron: 1) Formación Integral para la vida saludable y el desarrollo humano, 2) Cultura democrática, participativa e incluyente para el desarrollo con equidad y responsabilidad social, y 3) Acompañamiento institucional para la integración, permanencia y el egreso exitoso.

Esto duró hasta el año 2010, puesto que para el año 2011, debido al surgimiento de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, se presentaron ajustes en la planeación, quedando de la siguiente manera:

Se establecieron cinco (5) proyectos – componentes que eran: 1) Formación integral, 2) Universidad que promueve la salud, 3) Atención integral y servicio social, 4) Observatorio social, y 5) Gestión estratégica.

El componente – proyecto Atención integral y servicio social tenía dentro de sus planes operativos e indicadores al objeto de estudio. Los planes operativos del mencionado eran: 1) Promoción social, 2) Servicio social universitario, y 3) Vinculación familiar a la universidad; estos mismos contenían cuatro (4) indicadores:

- Población estudiantil en situación de vulnerabilidad
- Comunidad universitaria involucrada en proyectos de voluntariado
- Comunidad universitaria involucrada en proyectos de servicio social
- Vinculación familiar para la retención de estudiantes en situación de vulnerabilidad.

Un hallazgo relevante dentro del Plan de Desarrollo Institucional 2009-2019, fue la incursión del concepto acompañamiento institucional, como el de acompañamiento integral, pero que, en el ajuste de planeación realizado como producto de la creación de la nueva vicerrectoría, desaparecería por unos años, quedando los cinco (5) componentes - proyectos ya mencionados.

Es así como queda formulado el PDI 2009- 2019, y en el cual la oficina de Planeación a través del documento “CUADRO DE CONTROL - SISTEMA DE GERENCIA PDI” desde el año 2009, hasta el 2019, generó el compendio del avance en cada uno de los indicadores que presentaban los proyectos formulados.

En relación con el período comprendido entre el año 2010 y 2015, se extrajeron resultados que reposan en los Cuadros de Control del Sistema de Gerencia PDI de estos años sobre Bienestar Institucional, a continuación se resumen: En el año 2010, se obtuvo un promedio de avance del 121,53%, en el 2011 se presentó un avance del 12,90%, el 2012 se llegó al 141,6% de avance, pudiendo detallarse a partir de este año el resultado del proyecto Atención integral y cultura democrática, participativa e incluyente, que fue del 93%, en el año 2013 el resultado para este proyecto fue del 83,58% en avance, en el año 2014 presentaba un avance del 72,92%, y en el año 2015 el porcentaje de avance llegó al 95,51%.

Ahora, dentro esta evolución, fue nombrado rector de la Universidad Tecnológica de Pereira, el señor Luis Fernando Gaviria Trujillo, mediante Resolución N° 14 del 5 de diciembre de 2014, lo cual generó el retorno del acompañamiento integral, bajo la figura PAI – UTP. A partir del año 2016, la oficina de Planeación de la universidad evaluó la

gestión de Bienestar Institucional bajo los componentes y proyectos que fueron planteados en el ajuste al Direccionamiento Estratégico PDI 2009-2019 bajo la nueva rectoría, los cuales fueron:

- Formación para la vida
- Gestión social
- Promoción de la salud integral
- Gestión estratégica
- PAI-UTP.

En el componente PAI-UTP se establecieron dos (2) indicadores, el primero, porcentaje de estudiantes atendidos respecto a los remitidos por el PAI-UTP, y el segundo, Permanencia y camino al egreso de estudiantes PAI-UTP. Aquí es de resaltar que el acompañamiento integral pasaba de ser uno de doce (12) componentes del PDI 2009 - 2019, a ser uno de los cinco (5) componentes y proyectos del objetivo Bienestar Institucional en el PDI 2020 - 2028.

En este ajuste al Direccionamiento Estratégico Plan De Desarrollo Institucional 2009 – 2019 reposa la siguiente información, donde se evidenciaba también el término PAI – UTP como un componente y un proyecto.

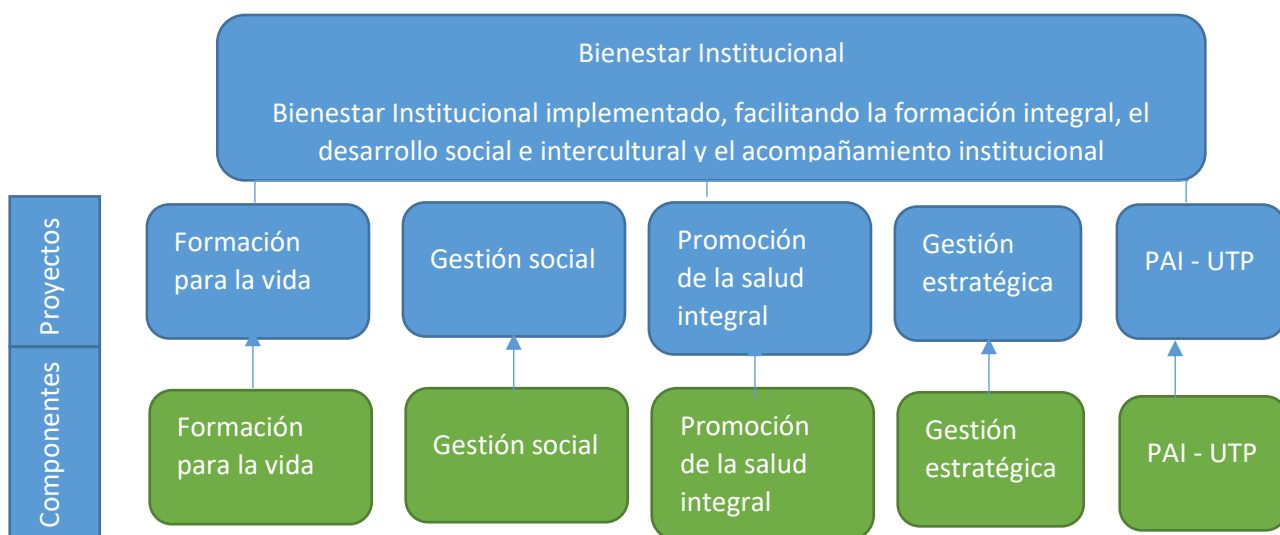


Ilustración 8. Cadena de logro objetivo Bienestar Universitario 2009-2019

Fuente: elaboración propia. Información extraída del Direccionamiento Estratégico Plan De Desarrollo Institucional 2009 – 2019

Cada uno de los componentes y proyectos allí estipulados también se encontraban definidos como lo que podrían ser sus objetivos, permitiendo exponerse a continuación el concepto que fue extraído de tal documento:

Programa de atención integral PAI- UTP: Ofrecer un acompañamiento integral a los estudiantes mediante procesos de acercamiento, orientación y atención que permitan lograr un egreso exitoso teniendo en cuenta los determinantes individuales, académicos, institucionales y socioeconómicos:

- Diseñar estrategias de intervención para facilitar el acompañamiento en diferentes áreas que responden a las necesidades de los estudiantes.
- Implementar diferentes programas de manera flexible para formar profesionales integrales.
- Brindar acompañamiento al estudiante desde las cuatro líneas a intervenir: Biopsicosocial, Socioeconómica, Normativa y Académica; que permitan el desarrollo de competencias logrando el egreso exitoso de los estudiantes durante el tiempo establecido en el plan de estudios. (Universidad Tecnológica de Pereira., 2014)

Se conoció que años posteriores, específicamente en el año 2019, se generó un borrador de Acuerdo de la universidad sobre el Programa de Atención Integral PAI – UTP con esta misma información anterior, estableciéndose un (1) objetivo general y tres (3) específicos; este documento finalmente no fue formalizado.

Retornando a la evaluación de gestión que realizaba la oficina de planeación al objetivo Bienestar Institucional del PDI 2009-2019, se halló que los planes operativos que contenía el proyecto PAI-UTP a partir del año 2015, eran: 1) Atención y orientación, y 2) Difusión e información PAI. Los indicadores de estos planes eran dos (2), para lo cual el número de estudiantes correspondía al primero, y avance en el plan correspondía al segundo.

Continuando con los cuadros de gestión, pero desde ahora con la actualización de los proyectos y exactamente el denominado PAI – UTP, sus indicadores reportaron para el año 2016 la atención y orientación de 2.816 estudiantes, y un avance del 99,16 en difusión e información del PAI, generando como resultado un porcentaje de avance del 140,80% y 123,95 respectivamente. En el año 2017 reportó la atención y orientación de 4.463

estudiantes, como un avance del 98,75 en la difusión e información del PAI, dando como resultado de avance del proyecto de 111,58% y 98,75%.

Tabla 19. *Resultado por componente 2016-2017*

Objetivo: Bienestar Institucional					
Componente: PAI - UTP					
Año	Indicador	Meta	Avance	Porcentaje avance - CALC	Porcentaje de Avance del Componente Ajustado
2016	Porcentaje de estudiantes atendidos respecto a los identificados.	100	99,7	99,70%	88,50%
	Permanencia y camino al egreso de estudiantes PAI.	91	70,34	77,30	
2017	Porcentaje de estudiantes atendidos respecto a los identificados.	100	99,6	99,60%	91,21%
	Permanencia y camino al egreso de estudiantes PAI.	75	62,11	82,81%	

Fuente: elaboración propia. Información extraída de Resultado por componente 2016-2017

Tabla 20. *Resultado por proyecto 2016-2017*

Objetivo: Bienestar Institucional						
Proyecto: PAI - UTP						
Año	Plan operativo	Indicador	Meta	Avance	Porcentaje avance - CALC	Porcentaje de Avance del Componente Ajustado
2016	Atención y orientación	Número de estudiantes orientados	2000	2816	140,80%	100%
	Difusión e información del PAI	Avance en el plan operativo para la difusión e información del PAI (en esta se incluirán los informes dirigidos a las facultades y dependencias).	80	99,16	123,95%	
2017	Atención y orientación	Número de estudiantes orientados	4000	4463	111,58%	99,38%
	Difusión e información del PAI	Avance en el plan operativo para la difusión e información del PAI (en esta se incluirán los informes dirigidos a las facultades y dependencias).	100	98,75	98,75%	

Fuente: elaboración propia. Información extraída de Resultado por proyecto 2016-2017

Notas:

- Porcentaje de avance CALC se refiere al cálculo del porcentaje real de avance del indicador.
- Porcentaje de avance del componente ajustado hace referencia al valor máximo de cumplimiento porcentual que presenta el indicador, con intenciones de no alterar otros cálculos promedio que se realizan entre esta y otras cifras, de manera que, por solicitud de la oficina de calidad de la universidad, el porcentaje máximo será 100%.

Una vez más, ya en el año 2018 a través del documento Actualización de Proyectos del PDI 2018-2019, se presentaron ajustes dentro de la planeación referente al objetivo Bienestar Institucional, esta vez se conservó el proyecto PAI- UTP, pero se ajustaron sus indicadores de proyecto. El resultado de este ajuste quedó así: Como primer plan operativo estaba Atención y orientación, y su indicador fue número de estudiantes atendidos o remitidos por el PAI, y como segundo plan operativo, se encontró Implementación del Modelo Estrategia PAI, con el indicador de Ejecución de implementación del Modelo Estrategia PAI.

Debido a esta actualización, se presentaron en los años 2018 y 2019, los siguientes resultados en el componente y proyecto PAI – UTP:

Tabla 21. *Resultado por componente 2018-2019*

Objetivo: Bienestar Institucional					
Componente: PAI - UTP					
Año	Indicador	Meta	Avance	Porcentaje avance (ajustado)	Porcentaje de Avance del Componente Ajustado
2018	Porcentaje de estudiantes atendidos respecto a los identificados.	100	95,6	95,60%	89,56%
	Permanencia y camino al egreso de estudiantes PAI.	76	63,48	83,53%	
2019	Porcentaje de estudiantes atendidos respecto a los identificados.	100	95,4	95,40%	97,70%

Objetivo: Bienestar Institucional					
Componente: PAI - UTP					
	Permanencia y camino al egreso de estudiantes PAI.	65	69,5	100%	

Fuente: elaboración propia. Información extraída de Resultado por componente 2018-2019

Tabla 22. *Resultado por proyecto 2018-2019*

Objetivo: Bienestar Institucional						
Proyecto: PAI - UTP						
Año	Plan operativo	Indicador	Meta	Avance	Porcentaje avance - ajustado	Porcentaje de Avance del Componente Ajustado
2018	Atención y orientación	Número de estudiantes atendidos o remitidos por el PAI	5000	4916	98,32%	96,34%
	Implementación del Modelo Estrategia PAI	Ejecución de Implementación del Modelo Estrategia PAI	100	94,36	94,36%	
2019	Atención y orientación	Número de estudiantes atendidos o remitidos por el PAI	5000	5543	100%	97,09%
	Implementación del Modelo Estrategia PAI	Ejecución de Implementación del Modelo Estrategia PAI	100	94,17	94,17%	

Fuente: elaboración propia. Información extraída de Resultado por proyecto 2018-2019

En el documento Actualización de Proyectos del PDI 2018-2019, cada uno de los dos (2) planes operativos presentaron la formulación de actividades. Para el primer plan operativo atención y orientación, se evidenciaron cinco (5): 1) Atención y orientación a estudiantes (Contratación de Profesionales), 2) Atención y orientación a estudiantes (Contratación de monitores), 3) Adecuación de instalaciones, 4) Material Didáctico, 5) Equipos audiovisuales.

El segundo plan operativo, implementación del modelo estrategia PAI, se formularon seis (6): 1) Planeación, programación, desarrollo y coordinación de la semana de pruebas y adaptación a la Vida Universitaria, 2) Promoción y divulgación estratégica del programa, 3) Relación permanente con las dependencias, 4) Adecuación de las plataformas informáticas

para la gestión de datos, 5) Encuestas y entrevistas a estudiantes y administrativos del programa, 6) Informes de resultados y Análisis de información.

Estos planes operativos presentarían cambios para el año 2020, a partir de la formulación del PDI 2020 – 2028. Esta información sobre la actualización de los proyectos puede ser evidenciada en el Anexo 2: Ficha de actualización de Proyectos del PDI 2018 - 2019. En este anexo, se encuentra descrita la siguiente justificación del PAI:

Es importante que las universidades tengan un programa dentro de cada institución educativa que busque disminuir la deserción a través de un acompañamiento integral y completo para el estudiante buscando atender, apoyar y acompañar a la comunidad, basado en unos métodos de enseñanza, apoyo institucional, financiero, familiar, psicológico y de salud que genere una inclusión académica y social para evitar el abandono en los estudiantes. (Universidad Tecnológica de Pereira., 2019.)

La Universidad Tecnológica de Pereira en aras de velar por el bienestar de la comunidad universitaria y en búsqueda de brindar un acompañamiento para la permanencia y egreso, ha decidido contar con un programa que pretende acompañar al estudiante desde el primer semestre hasta el momento de la culminación de sus estudios con el fin de disminuir el tiempo de graduación , contando además con la inclusión de los docentes dentro de esta labor para otorgar un mayor seguimiento y cobertura en los diversos ámbitos de la institución.(Universidad Tecnológica de Pereira., 2019.)

De esta manera los estudiantes que ingresan a la Universidad Tecnológica de Pereira cuentan con un acompañamiento integral en diversas áreas como lo son: biopsicosociales, socioeconómicas, académicas y normativas, esto con el fin de que el estudiante esté informado y acompañado por parte de la institución. Además de esto se busca formar y fomentar el desarrollo de las distintas competencias que se requieran para la preparación profesional y personal, puesto que uno de los soportes dentro de cualquier espacio académico es el abordaje de las competencias y capacidades, aclarándose que el PAI se basará desde el tema de capacidades en donde se busca poner en práctica diferentes habilidades que permitan tener profesionales integrales, desde una perspectiva de autonomía.(Oficina de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira, 2017, p.3).

A continuación, se detalla sobre la actualización de proyectos, donde se formuló a través de dos (2) propósitos, equivalentes a los componentes:

Primer propósito:

Nombre del indicador de componente al cual le apunta este proyecto: Porcentaje de estudiantes atendidos respecto a los identificados por el PAI

Descripción del indicador: Medir el porcentaje de estudiantes que ingresan a primer semestre con alertas altas y medias en las pruebas SAT-PAI-SALUD y aquellos estudiantes que solicitan atención PAI, los cuales son atendidos y orientados y/o remitidos a una de las líneas de intervención preestablecidas (socioeconómica, biopsicosocial, académica y normativa).

Unidad de medida: Porcentaje.

Segundo propósito:

Nombre del indicador de componente al cual le apunta este proyecto: Permanencia y camino al egreso de estudiantes PAI

Descripción del indicador: Mide el porcentaje de estudiantes que son atendidos por el PAI y que terminan el semestre como estudiantes activos, aprueben un mínimo de créditos y matriculan el siguiente semestre.

Unidad de medida: Porcentaje.

Así como lo anterior, en el anexo actualización de proyectos PDI 2018-2019 podrá encontrarse más información relevante que es tenida en cuenta en el desarrollo de este proyecto.

Si bien anteriormente se evidenciaron resultados hasta el año 2019, estos solo se dieron por acciones encaminadas al cumplimiento de lo formulado en los documentos de planeación, estos esfuerzos internos se exponen enseguida, año tras año, a partir de la llegada del señor rector Luis Fernando Gaviria Trujillo. Para el año 2015, la Universidad Tecnológica de Pereira contrató por primera vez una coordinadora para el Programa de Acompañamiento Integral (PAI), así mismo hizo contratando a nueve (9) psicólogos que realizarían la atención a los estudiantes a través de cuatro (4) líneas, Biopsicosocial, Socioeconómica, Normativa y Académica, donde los profesionales fueron asignados a cada una de las facultades.

Este hecho significó un quiebre en lo que es el acompañamiento integral en la institución, permitiendo generar resultados estadísticos que se encontraron para la investigación en el marco del PAI- UTP, los cuales han sido reportados y consolidados por el observatorio social, informes de gestión y Plan de Desarrollo Institucional. En orden cronológico desde el año 2015, se exponen avances:

Documentos coordinación estrategia PAI – 2015:

allí se encontró 1 informe de evaluación del sistema de alertas tempranas, 11 informes PAI, 1 informe pruebas PAI, 4 informes de pruebas y clasificación, 1 plan de acción para año 2016, 1 reporte plan operativo a oficina de Planeación UTP, 2 propuestas de intervención en facultades; en estos documentos se encontró cifras estadísticas de atenciones PAI por facultad, informes de aplicación de pruebas SAT, cabe destacar las siguientes:

Hechos y cifras destacadas 2015: se destacó la contratación de 1 coordinadora para el PAI, la primera participación de estudiantes en actividades PAI, el PAI llega a 6 oficinas en 6 edificios de la UTP, y la contratación de 9 profesionales PAI.

Cifras en PDI del PAI 2015: se registraron 1.358 participaciones de estudiantes en actividades PAI.

Pruebas SAT del 2015: 1337 estudiantes se sometieron a la prueba, que permitió consolidar información acerca de la presencia de estados depresivos en la población estudiantil, Según la escala de depresión de Zung, el 16% de los nuevos estudiantes presentan depresión mínima o ligera, seguidos de un 5% que manifiestan depresión moderada o marcada. La depresión moderada corresponde a 41 mujeres y 25 hombres de programas como Recreación y deportes, Licenciatura en Comunicación e informática educativa, Licenciatura en etnoeducación, Licenciatura en lengua inglesa y Licenciatura en Pedagogía Infantil en su mayoría; sólo el 1% de la población se identificó con presencia de depresión severa o extrema, es decir, 17 casos encontrados. Los programas de Licenciatura en Lengua Inglesa, la Licenciatura en Comunicación e informática educativa y la Licenciatura en español y Literatura son los que más presentan estos casos extremos, con

respecto a la escala de Autovaloración de depresión y ansiedad de Zung, se encontró que el 89% de la población se encuentra dentro de los límites normales.

Para el año 2016 se generaron los siguientes avances:

Documentos Coordinación estrategia PAI – 2016: allí se encontraron, 1 análisis de encuesta de deserción, 1 informe comparativo con resultados anteriores, 9 informes PAI, 3 informes periódicos PAI, 6 informes de pruebas, 1 informe de permanencia, 1 reporte plan operativo a oficina de Planeación UTP, 1 informe de necesidades y percepción deserción, en estos documentos, que son informes por cada profesional PAI a la coordinación del programa, se pudo encontrar cifras estadísticas de atenciones PAI por facultad, informes de aplicación de pruebas SAT, cabe destacar las siguientes:

Hechos y cifras destacadas 2016: se destacó 1 mejora a las pruebas de los nuevos estudiantes.

Cifras en PDI del PAI 2016: 676 participaciones de estudiantes en actividades PAI

Pruebas SAT del 2015: 447 estudiantes se sometieron a la prueba, que permitió consolidar información acerca de la presencia de estados depresivos en la población estudiantil, Según la escala de depresión de Zung, 51 estudiantes con depresión mínima, 14 moderada, 1 con depresión severa y 381 sin patologías; 19 con ansiedad mínima y 428 sin patologías.

Para el año 2017 se generaron los siguientes avances:

Documentos Coordinación estrategia PAI – 2017: allí se encontraron 15 documentos de deserción, cancelación y transición, 1 documento análisis diálogos con estudiantes, 15 informes PAI, 2 informes de seguimiento, 1 reporte plan operativo a oficina de Planeación UTP, 3 informes de pruebas.

Hechos y cifras destacadas 2017: se destaca que se presentaron 1.611 atenciones en matemáticas y 55 estudiantes con comprensión lectora y escritura, 37 monitores para el área de matemáticas y 5 monitores para comprensión lectora, 2.243 estudiantes atendidos por el

PAI personalmente, y que en total de atenciones tanto presenciales, virtuales y telefónicas, se presentó un total de 3.462

Informe de gestión del rector, Julio 2017: en este se rescatan 500 licencias de Jaws para personas con discapacidad visual adquiridas, 2.556 estudiantes atendidos y orientados a través de profesionales PAI de manera personalizada con un promedio de 40 minutos de atención, 92% de los estudiantes atendidos 3 o más veces por el PAI durante el 2016-2 continuaron sus estudios en el 2017-1, en comparación con el mismo indicador medido para el total de estudiante UTP 89,66%, 3.969 estudiantes apoyados socioeconómicamente, para un total de 5.102 apoyos socioeconómicos. Con un total de \$ 4.457.315.974 invertidos, de la siguiente manera Bono de alimentación para 514 estudiantes (\$45.671.745); bono de matrícula, 76 estudiantes (\$23.638.892); bono de transporte, 726 estudiantes (\$154.111.734); monitoria social, 241 estudiantes (\$152.659.338); bono de donaciones, 16 estudiantes (\$9.363.992); becas talento, 44 estudiantes (\$58.472.943), plan padrino, 36 estudiantes (\$41.654.650); becas pa pepas, 347 estudiantes (\$370.220.000); todos a la universidad, 142 estudiantes (\$63.492.230); jóvenes en acción DPS, 2.423 estudiantes (\$969.200.000); universidad para la paz, 121 estudiantes (\$47.816.000); universidad para cuba, 74 estudiantes (\$57.997.729)., 104 monitores académicos del PAI y 6.636 Orientaciones a estudiantes en monitorias académicas, Resultados pruebas Sistema de alertas tempranas 2017-1. Cabe recordar, que cuando los estudiantes ingresan a la Universidad realizan una serie de pruebas que permiten realizar un diagnóstico en temas académicos (lectura crítica, matemáticas e inglés) psicosociales y socioeconómicos con el fin de orientar y focalizar las diversas líneas del PAI. Resultados SAT 2017:

- Académico: 8% Riesgo bajo, 80% riesgo medio, 11% riesgo alto.
- Económico: 4% riesgo bajo, 68% riesgo medio, 27% riesgo alto.
- Familiar: 63% riesgo bajo, 34% riesgo medio, 2% riesgo alto.
- Psicosocial: 64% riesgo bajo, 33% riesgo medio, 3% riesgo alto.

Datos PAI observatorio social 2017: se encontró registro de 8.813 atenciones PAI, 4.704 atendidos PAI, 482 atenciones línea académica, 4.452 atenciones línea

biopsicosocial, 295 atenciones línea normativa, 2.953 atenciones promoción y divulgación PAI, 630 atenciones línea socioeconómica.

Cantidad de estudiantes atendidos por facultad. 2017: en este se presentaron 789 atendidos en Bellas artes y Humanidades, 112 atendidos en Ciencias Agrarias Agroindustria, 678 atendidos en Ciencias Ambientales, 116 atendidos en Ciencias Básicas, 614 atendidos en Ciencias Empresariales, 1.328 atendidos en Ciencias de la Educación, 1.521 atendidos en Ciencias de la Salud, 1.269 atendidos en Ingeniería, 500 atendidos en Ingeniería Mecánica, 1.832 atendidos en Tecnología. (fuente: Observatorio Social UTP).

Para el año 2018 se generaron los siguientes avances:

Documentos Coordinación estrategia PAI – 2018: allí se encontraron 4 informes PAI, 9 informes de pruebas, 1 reporte plan operativo a oficina de Planeación UTP

Informe de gestión del rector, Diciembre 2017 - Enero 2018: se encontró una simulación deserción frente a la ausencia del PAI, donde se encuentra que el PAI reduce la deserción en aproximadamente 2%

	2016-I, 1 per.	2016-I, 2 per.	2016-II, 1 per.
No. nuevos desertores	575	381	816
Deserción original	10,64 %	8,21 %	10,66 %
Deserción simulada	14,1 %	10,48 %	15,76 %

Tabla 4.1: Resultados de deserción ante simulación de no atención PAI

Fuente: Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario

Ilustración 9. Resultados de deserción ante simulación de no atención PAI

Fuente: Informe de gestión del rector, Diciembre 2017 - Enero 2018

Informe de gestión del rector, Julio 2018: en este informe registran 31.836 atenciones en monitorias a 4.465 estudiantes (909 en matemáticas), 104 monitores académicos del PAI, 4.465 estudiantes con 31.836 Orientaciones a estudiantes en monitorias académicas, 3.054 estudiantes atendidos y orientados a través de Profesionales PAI de manera personalizada, Acompañamiento Biopsicosocial y normativo 1.251 estudiantes, 86,57% de los estudiantes atendidos 3 o más veces por el PAI durante el 2017-2 continuaron sus estudios en el 2018-1, 4.751 estudiantes apoyados socioeconómicamente, para un total

de 7.047 apoyos socioeconómicos. Con un total de \$ 4.681.128.176 invertidos, 1.679 integrantes de servicio social, 6.221 personas de la Comunidad Impactada por los estudiantes formados en alguna de las líneas de Servicio Social como ejercicio de corresponsabilidad social, Resultados pruebas Sistema de alertas tempranas 2018-1

Informe de gestión del rector, Septiembre 2018: Se contaba para la fecha con un total 6 docentes de acompañamiento académico con el apoyo de 42 estudiantes para monitoria académica, la Secretaría de Educación de Pereira apoyaría posteriormente a estudiantes de la UTP con bonos de alimentación y transporte, 1.508 estudiantes atendidos en matemáticas 1A, 1B, 1, matemáticas 2, 3, 4; en el resto de monitorias se han atendieron 11.411 estudiantes para un total de atenciones de 12.919 estudiantes atendidos en monitorias.

Datos PAI observatorio social 2018: reposa el registro de 10.747 atenciones, 5.808 atendidos, 4.825 atenciones línea biopsicosocial, 962 atenciones línea socioeconómica, 1.120 atenciones línea académica, 559 atenciones línea normativa, 3.281 atenciones promoción y divulgación PAI

Cantidad de estudiantes atendidos por facultad 2018: para este, se encontró 1.063 atendidos en Bellas artes y Humanidades, 424 atendidos en Ciencias Agrarias y Agroindustria, 943 atendidos en Ciencias Ambientales, 101 atendidos en Ciencias Básicas, 679 atendidos en Ciencias Empresariales, 2.014 atendidos en Ciencias de la Educación, 1.814 atendidos en Ciencias de la Salud, 1.638 atendidos en Ingeniería, 376 atendidos en Ingeniería Mecánica, 1.695 atendidos en Tecnología. (fuente: Observatorio Social UTP)

Hechos y cifras destacadas 2018: Se habilitó una plataforma para que los estudiantes soliciten citas PAI, y también se da la primera participación del PAI en integración de las facultades.

El programa PAI ha propuesto y desarrollado actividades que le han permitido consolidar su gestión a través de los años, aumentando así su participación entre los estudiantes de pregrado, permitiendo que estos estudiantes atendidos permanezcan en la IES y continúen con sus estudios en el periodo siguiente, correspondiendo para este caso, al semestre académico 2019-1.

De acuerdo con el Observatorio social, la proporción de estudiantes que continuaron sus estudios en el 2019-1 y 2019-2 y aprobaron un mínimo establecido de créditos, fue de 68.9%, este porcentaje establece que los estudiantes que han recibido apoyos y/o servicios de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Institucional en un semestre académico aprueban un mínimo de 9 créditos académicos en el semestre que reciben el apoyo y/o servicio, facilitando su permanencia en la educación superior, y minimizando la posibilidad de deserción...

Tabla 23: *Permanencia 2018-2019.*

Atenciones PAI	2018-2	2019-1	2019-1	2019-2
Total, estudiantes atendidos por el PAI en las líneas socioeconómica, biopsicosocial tres o más veces.	1.504		1.535	
Permanencia y camino al egreso exitoso de los estudiantes apoyados.	70,15%		68,86%	

Fuente: Elaboración propia. Información extraída del observatorio social.

Para el año 2019 se generaron los siguientes avances:

Informe de gestión del rector, Julio 2019: se encontró que el 34,64% (230) de los estudiantes que cancelaron en el 2018-1 retomaron sus estudios y se han matriculado en el 2018-2 y 2019-1. En el 2018-2 se detectaron 356 con riesgo socioeconómico ALTO, de los cuales 327 (91.85%), fueron atendidos por el PAI, y de estos 304 (92.97%) culminaron el semestre académico. Para el caso de los estudiantes no atendidos por el PAI (29 estudiantes), el 79.31% culminaron el semestre académico, 1.339 estudiantes fueron atendidos por el PAI en el 2018-2 y recibieron apoyos socioeconómicos, de ellos el 93,95% terminaron el semestre académico 2018-2, el restante (6,05%) cancelaron semestre académico

Informe de gestión del rector, Agosto 2019: se atendieron 2.881 estudiantes de pregrado de manera personalizada (40 minutos de atención), 12.854 atenciones de las asignaturas habilitadas para monitorias, 1.201 estudiantes fueron beneficiarios en el primer semestre del programa Generación E del Gobierno Nacional, 9.424 Apoyos

Socioeconómicos a 6.269 (2019-I) Estudiantes apoyados, \$2.863.539.757 Recursos gestionados para el fomento a la Responsabilidad Social y el Bienestar.

Informe de gestión del rector, Diciembre 2019: se atendieron 5.543 estudiantes de pregrado correspondiente a 12.646 atenciones en el año de manera personalizada, 77.306 atenciones de las asignaturas habilitadas para monitorias, 19.941 Apoyos Socioeconómicos; 6.213 (2019-I) 6.614 (2019-II) Estudiantes apoyados, \$9.249.082.982 Recursos gestionados para el fomento a la Responsabilidad Social y el Bienestar.

Datos PAI observatorio social 2019: allí se registraron 13.553 atenciones, 6.380 atendidos, 1.417 atenciones línea académica, 5.975 atenciones línea biopsicosocial, 410 atenciones línea normativa, 1.403 atenciones línea socioeconómica, 4.348 atenciones promoción y divulgación PAI.

Cantidad de estudiantes atendidos por facultad 2019: se encontraron 1.175 atendidos en Bellas artes y Humanidades, 903 atendidos en Ciencias Agrarias y Agroindustria, 1.072 atendidos en Ciencias Ambientales, 142 atendidos en Ciencias Básicas, 683 atendidos en Ciencias Empresariales, 1.534 atendidos en Ciencias de la Educación, 2.774 atendidos en Ciencias de la Salud, 2.081 atendidos en Ingeniería, 655 atendidos en Ingeniería Mecánica, 2.584 atendidos en Tecnología

Cantidad de estudiantes atendidos por facultad 2019: se creó 1 aula de acompañamiento PAI, Se cuenta con 1 equipo de practicantes universitarios en el PAI

Para el año 2020, al momento de la generación de este documento se generaron los siguientes avances:

Documentos Coordinación estrategia PAI – 2020: allí se encontró que la coordinación PAI está construyendo cinco (5) documentos: 1) Acompañamiento a programas especiales, 2) Propuesta de trabajo, 3) Elaboración de informes estudiantes de primer semestre, 4) Psicoorientación – Estrategias de aprendizaje, y 5) Psicoorientación, Psicoorientación – Orientación vocacional.

En la propuesta de trabajo que se encuentra construyendo la coordinación, están dando inicio precisamente a dar atención a ese problema existente, y que el proyecto pretende desarrollar.

Evolución atenciones PAI 2020: 7.424 atenciones y 2.852 atendidos

Hechos y cifras destacadas 2020: Se contratan 2 nuevos profesionales PAI en salud integral sin facultades asignadas.

Actualmente, la ruta en la página web de la Universidad Tecnológica de Pereira para conocer información sobre el programa de acompañamiento integral (<https://www.utp.edu.co/vicerrectoria/responsabilidad-social/pai.html>), se encuentra que está integrado por 13 profesionales que son los responsables de realizar el acompañamiento psicosocial, acompañamiento en salud, apoyos socioeconómicos, acompañamiento académico y orientación normativa; allí un profesional PAI le remitirá, -según sea el caso- a la dependencia y servicio que requiera.

En la misma página se puede encontrar la siguiente información: El Programa de Acompañamiento Integral (PAI) se desarrolla en toda la Universidad, por ello cuenta con diferentes puntos ubicados estratégicamente y con profesionales encargados para acompañar y orientar a los estudiantes, así:

- Facultad de Ciencias Ambientales tiene su punto en el tercer piso del Edificio No. 10 oficina 313.
- Facultad de Bellas Artes- Edificio 12 oficina 12-106.
- Facultad de Ciencias de la Educación tiene su punto PAI en el Edificio 7 Bloque B, oficina 106.
- Facultad de Ciencias Empresariales Edificio 5 oficina 405.
- Facultad de Ciencias de la Salud, ubicado en el Edificio 13 oficina 105.
- Facultad de Ingeniería Mecánica, ubicado en el Edificio 4 oficina 242A.
- Facultad de Ingenierías, ubicado en el Edificio 9 oficina 301.
- Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustria ubicada en el Aula de Acompañamiento PAI edificio 15 oficina 210.

- Facultad de Tecnología el punto de atención PAI, se encuentra en el edificio 2 en la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.
- Facultad de Ciencias Básicas, el punto de atención PAI, se encuentra en el edificio 2 en la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.
- Coordinación PAI En el edificio 2 en la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.

Para facilitar a los estudiantes la ubicación de los profesionales que integran el equipo del Acompañamiento Integral, se presenta a continuación, el mapa disponible en la misma página web en que se encuentran los nombres de los profesionales, para que con este se guíen dentro de la universidad.

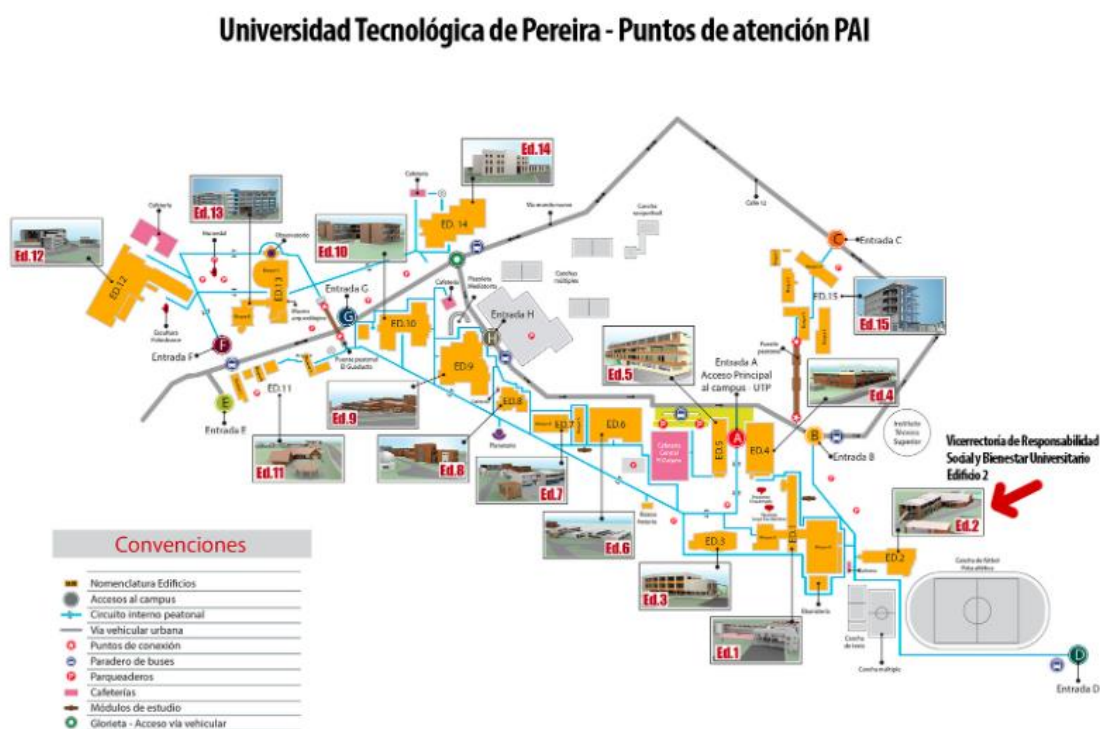


Ilustración 10. Mapa de la UTP - Edificios.

Fuente: Página oficial de la UTP - PAI

En este punto hace falta describir la función de un actor importante que recopila la información del acompañamiento integral desde la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, este es el Observatorio Social, el cual administra estas cifras, y es

por ello que resulta importante relatar lo que reposa allí. Allí se encontró que desde el año 2017 se pueden observar las tendencias de atención del PAI en la Universidad Tecnológica de Pereira, así como su evolución en el proceso de aceptación. Solo se encuentran desde este año, dado que las cifras de los años anteriores reposan en fuentes diferentes al observatorio social, y por ende, se determinó graficar solo lo encontrado allí.

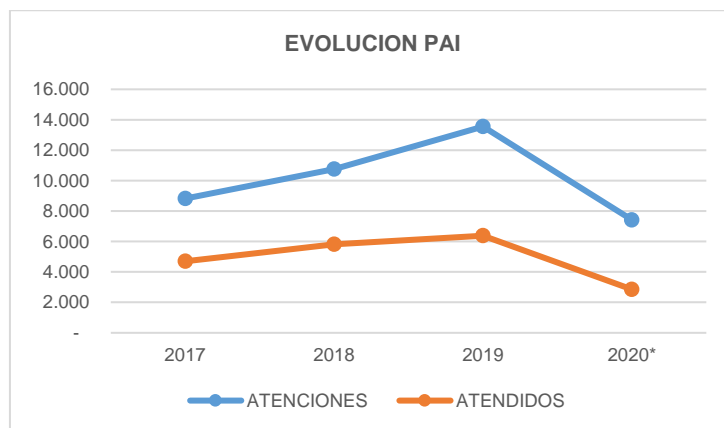


Ilustración 11. *Evolución PAI 2017-2020.*

Fuente: Elaboración propia. Información extraída del observatorio social.

Durante los años 2017 al 2018, la matrícula de pregrado de la Universidad Tecnológica de Pereira fue 16.400 para el semestre 1 y 16.184 estudiantes para el segundo semestre académico del año; durante el año 2018, para el primer y segundo semestre, la matrícula fue 16.232 y 15.838 respectivamente y en el año 2019 de 15.576 y 15.394 en cada semestre académico. La matrícula total de pregrado de la Universidad está representada en su mayoría por los estratos I, II y III, con un 92% de participación. La mayor participación, sin embargo, corresponde al estrato II (44%), y la menor al estrato VI (menos del 1%).

La Universidad a través del PAI y los años, ha fortalecido el sistema de permanencia y egreso exitoso de sus estudiantes, sobre todo de la población que representa un riesgo de deserción, tal como lo son el 92% de los estudiantes de estratos I, II y III, para tal fin y en consecuencia de lo anterior, la distribución de acuerdo al número de estudiantes matriculados y atendidos por el PAI se ha ido incrementando de la siguiente manera, tal como se puede observar en la ilustración 12.

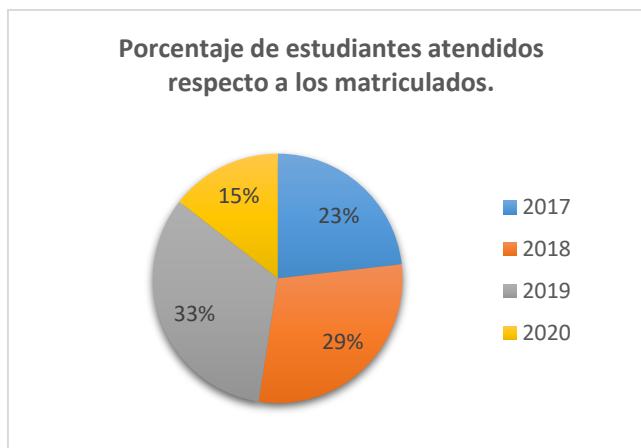


Ilustración 12. *Porcentaje de Estudiantes Atendidos Vs Estudiantes Matriculados*

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con las Cifras suministradas por el observatorio Social

Los ejes de acción del PAI se establecen por sus líneas de atención, distribuyendo así las necesidades de los estudiantes a la hora de solicitar apoyos, el total de estudiantes con atenciones según la línea de intervención fue distribuido de la siguiente manera en cada año académico.

Tabla 24: *Cantidad de Atenciones por el PAI-UTP por Líneas de Atención*

Año	Línea Académica	Línea Biopsicosocial	Línea Normativa	Línea Socioeconómica	Promoción y Divulgación PAI
2017	482	4.453	295	630	2.953
2018	1.120	4.825	559	962	3.281
2019	1.417	5.975	410	1.403	4.348

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo con las Cifras suministradas por el observatorio Social

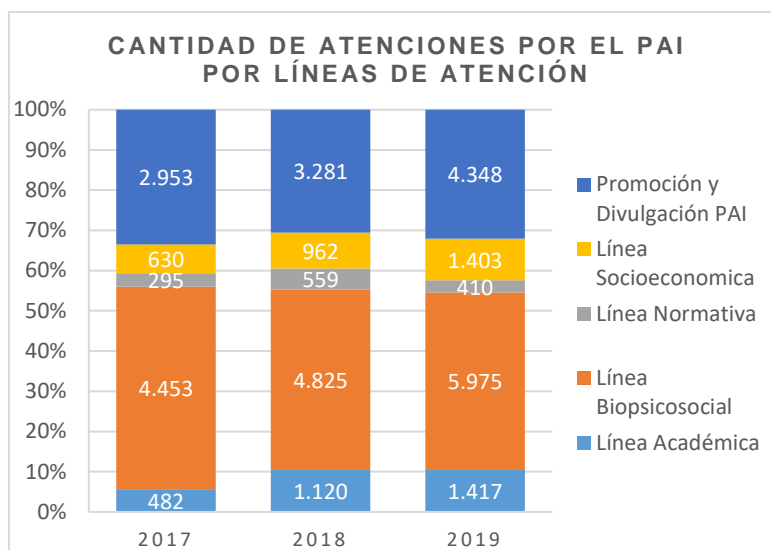


Ilustración 13. *Cantidad de Atenciones por el PAI por Líneas de Atención.*

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo con las Cifras suministradas por el observatorio Social

Generando un contexto sobre el incremento de estudiantes en la universidad, como el número de estudiantes atendidos por el PAI año a año, se presenta un histórico de la cantidad de estudiantes matriculados en la universidad en los últimos 12 semestres

Tabla 25: *Cantidad de estudiantes matriculados por año*

AÑO	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	TOTAL
2015	16.769	16.438	33.205
2016	16.824	15.998	33.822
2017	16.400	16.184	32.584
2018	16.232	15.838	32.070
2019	15.576	15.394	30.970
2020	15.724	16.338	32.062

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo con las cifras de estadísticas oficiales de la UTP.

Ahora se presenta la cantidad de estudiantes atendidos por facultades durante el período 2017-2019.

Tabla 26. *Distribución por Facultades*

CANTIDADES DE ESTUDIANTES ATENDIDOS POR FACULTADES	2017	2018	2019
Bellas Artes y Humanidades	789	1.063	1.175
Ciencias Agrarias y Agroindustria	112	424	903
Ciencias Ambientales	678	943	1.072
Ciencias Básicas	116	101	142
Ciencias Empresariales	614	679	683
Ciencias de la Educación	1.382	2.014	1.534
Ciencias de la Salud	1.521	1.814	2.774
Ingeniería	1.269	1.638	2.081
Ingeniería Mecánica	500	376	655
Tecnología	1.832	1.695	2.584
Total	8.813	10.747	13.603

Fuente: Elaboración Propia. Información extraída de las estadísticas oficiales de la UTP.

De manera continua, la universidad en ejercicio de sus funciones formuló el **Plan de Desarrollo Institucional 2020 - 2028 Aquí Construimos Futuro**, el cual se compone de cinco (5) Pilares de gestión, divididos en:

Tres pilares de Gestión misional: 1) Excelencia Académica para la Formación Integral, 2) Creación, Gestión y Transferencia del Conocimiento. Y 3) Gestión del Contexto y Visibilidad Nacional e Internacional.

Dos pilares de Gestión de soporte: 1) Gestión y Sostenibilidad Institucional y 2) Bienestar Institucional, Calidad de Vida e Inclusión en Contextos Universitarios.

A su vez, lo integran once (11) impulsores estratégicos, que se despliegan en 22 programas y 46 proyectos. (El impulsor del pilar Bienestar Institucional, Calidad de Vida e Inclusión en Contextos Universitarios, es: Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en contextos universitarios, aumentando la percepción de la satisfacción de bienestar institucional).

En el pilar Bienestar Institucional se plantearon cuatro (4) resultados esperados, cuatro (4) programas, ocho (8) proyectos y veinte (20) planes operativos.

En cuanto al resultado esperado que se relaciona directamente con el objeto de estudio, se encontró que es el de "Permanencia y egreso exitoso de los estudiantes, por medio del acompañamiento integral en los aspectos socioeconómicos, académicos, psicosociales, teniendo en cuenta las necesidades de la población vulnerable".

Los cuatro (4) programas formulados en el pilar Bienestar Institucional a través de su direccionamiento estratégico, fueron:

- P1 Gestión e implementación de la Política de Bienestar Institucional.
- P2 Acompañamiento Integral e inclusión.
- P3 Formación Vivencial.
- P4 Gestión Estratégica para el Bienestar.

En el documento se establece que los programas Formación Integral y el Acompañamiento Integral e Inclusión aportan al impulsor “Disminuir la deserción y lograr el egreso oportuno”.

Cada uno de los programas contempla apuestas, el de Acompañamiento Integral e inclusión contiene cinco (5) y tres (3) indicadores de resultado.

Tabla 27. *Indicadores del programa Acompañamiento Integral e inclusión.*

Indicador	Descripción del indicador	Fórmula de cálculo del indicador	Unidad de medida del indicador	Metas			
				2020	2022	2025	2028
Permanencia y camino al egreso de la población vulnerable	Establece el porcentaje de estudiantes vulnerables intervenidos en un semestre académico y que continúan sus estudios en el periodo siguiente, aprobando al menos 9 créditos académicos en el semestre, que reciben el apoyo y/o servicio, en el caso de estudiantes que matriculen menos de 9 créditos deberán aprobarlos en su totalidad. Adicional a ello, también son considerados los estudiantes que obtienen egreso exitoso	(No. de estudiantes identificados como vulnerables y que terminaron semestre con matrícula activa con un número determinado de créditos y que continuaron en la universidad) / (No. de estudiantes identificados como vulnerables)	Porcentaje	67,6%	70%	72%	75%
Plan estratégico de Inclusión	Mide la cantidad de estrategias, procedimientos o gestiones enfocadas a la igualdad de oportunidades y garantía de derechos de: mujeres, comunidades LGBTI, minorías étnicas y población en situación de discapacidad	No. de estrategias, procedimientos o gestiones enfocadas a la igualdad de oportunidades y garantía de derechos realizadas	Unidad Absoluta	15	18	18	18
Calidad de vida asociada a la Salud	La cantidad proporcional de población estudiantil que tiene un nivel mínimo de calidad de vida asociada a Salud física y mental, medida a través del test SF-12	$p - z \cdot \left(\frac{\sqrt{p(1-p)}}{\sqrt{n}} \right) \cdot \left(\frac{\sqrt{(N-n)}}{\sqrt{N-1}} \right)$ donde p es la proporción de personas que superan el nivel mínimo de calidad de vida asociada a la salud para la muestra calculada, n es el tamaño de la muestra, N es el tamaño finito de la población, valor z para un nivel de confianza del 95%	Porcentaje	44%	45%	46%	47%

Fuente: PDI 2020 – 2028.

Los proyectos establecidos en el pilar Bienestar Institucional fueron:

Proyecto 1. Articulación de la política de Bienestar Institucional.

Proyecto 2. Implementación de la política de Bienestar Institucional.

Proyecto 3. Acompañamiento Integral e Inclusión con enfoque diferencial para la calidad de vida y el bienestar institucional.

Proyecto 4. Seguimiento al bienestar institucional, calidad de vida e inclusión en contextos universitarios.

Proyecto 5. Cultura, Desarrollo humano y Deporte Universitario como estilo de vida UTP.

Proyecto 6. Créditos de formación vivencial.

Proyecto 7. Gestión para el fortalecimiento de la Responsabilidad Social, el Bienestar Institucional y la Calidad de Vida.

Proyecto 8. Protocolo, logística y eventos para la pertenencia, los estímulos y el bienestar.(Universidad Tecnológica de Pereira., 2020)

Listados los proyectos del pilar Bienestar Institucional, se exponen enseguida los planes operativos que son objeto de estudio para el abordaje estratégica, reconociendo el conocimiento y la experiencia táctica y operativa de los investigadores. Estos planes corresponden al proyecto 3 del listado anterior, y no vinculan el plan operativo 5 que está planteado en el PDI 2020 – 2028.

Tabla 28. *Plan Operativo 1. Promoción Social*

Actividades
1) Solicitudes apoyos socioeconómicos.
2) Estudios socioeconómicos
3) Asignación de beneficios
4) Control y seguimiento.
5) Generación de informes y cierre anual.

Fuente: PDI 2020-2028.

Tabla 29. *Plan Operativo 2. Atención y Orientación Estrategia PAI.*

Actividades
1) Aplicación de pruebas de clasificación y de acompañamiento a estudiantes que ingresan al primer semestre 2020 - 1 y 2.
2) Coordinar con los grupos de apoyo su vinculación al proceso de acompañamiento
3) Monitoreo a estudiantes en transición, cancelación y alertas de inglés.
4) Entrevistas de ingreso a los estudiantes del primer semestre 2020 - 1 y 2 y Entrevistas de apoyos socioeconómicos
5) Elaboración Informe PAI por facultad con propuesta de trabajo.
6) Atenciones Individuales PAI.
7) Remisiones a líneas de acompañamiento.
8) Proceso de Acompañamiento
9) Tomas PAI.
10) Atención, orientación y acompañamiento a estudiantes de los programas especiales
11) Direcccionar el proceso de Voluntariado para apoyo a los estudiantes que lo requieran.

Fuente: PDI 2020-2028.

Tabla 30. *Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.*

Actividades
1) Diseño y preparación de talleres.
2) Solicitud y legalización de Practicantes para apoyo a talleres
3) Diagnóstico de necesidades de capacitación.
4) Cronograma de realización de talleres.
5) Aplicación de pruebas cognitivas y vocacionales.
6) Proceso de Acompañamiento a través de talleres
7) Acompañamiento a estudiantes en transición y reingreso.
8) Atención en el Aula de Acompañamiento Integral.

Fuente: PDI 2020-2028.

Tabla 31. *Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.*

Actividades
1) Atención primaria en salud.
2) Salud mental y abordaje de consumo de psicoactivos.
3) Trastornos mentales y de comportamiento
4) Abordaje integral de la sexualidad con enfoque de derechos.
5) Estilos de vida saludable

Fuente: PDI 2020-2028.

Actualmente, al año 2020 la universidad a través del portafolio de proyectos y matriz de marco lógico presenta y/o evidencia la estructura del denominado “Acompañamiento Integral e Inclusión con enfoque diferencial para la calidad de vida y el bienestar institucional”, donde se encuentran los indicadores que deben alcanzar estos planes operativos previos, y que con la ayuda del diseño estructural, junto con su cumplimiento, las metas podrán ser más ambiciosas. De forma paralela, desde la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario se reportan los avances de los planes operativos a la oficina de planeación de acuerdo con los formatos diseñados, donde alimentan la matriz.

Todo este proceso del objetivo Bienestar Universitario de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, con orientación al acompañamiento institucional y el acompañamiento integral, han presentado unos momentos que fueron contundentes y marcaron la ruta de lo que se tiene como resultado actual. Por ello, se creó una ilustración que es un compendio de esos momentos que marcaron lo que ahora es el acompañamiento integral y por ende, lo planteado actualmente en el PDI 2020-2028 del objetivo Bienestar Institucional que es objeto de estudio en este trabajo de grado.

Dentro del diagnóstico elaborado, se encontraron algunos elementos que resultan objeto de análisis para el desarrollo de la estructura a plantear dentro del presente proyecto, con motivo de posibilidades de mejora del Programa de Acompañamiento Integral, de cara a la integración requerida. Por ello, se listan a continuación:

Necesidad de un sistema de información que integre los diferentes actores y momentos de acompañamiento al estudiante.

Se requiere generar una cadencia de seguimiento a todos los estudiantes durante el curso del programa académico, con iniciativa del Programa de Acompañamiento Integral, y no en ocasión de búsqueda del estudiante de este mismo.

Integración de los servicios y áreas en la participación por medio de diferentes momentos, del acompañamiento integral orientado a los estudiantes.

Se requiere garantizar el acompañamiento de los estudiantes a través de un seguimiento periódico durante el caso por el que atraviese el estudiante.

6.1.Hitos



Ilustración 14. *Hitos Acompañamiento integral*

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Se concluye que más de 50 años marcados por hitos orientados al bienestar de los estudiantes tienden a generar acciones que cumplen con dos características particulares: 1) más cercanía con estudiantes, y 2) crecimiento en el número de estudiantes atendidos por el PAI semestre a semestre académico.

Se recomienda que el PAI considere la posibilidad de incluir en los indicadores la medición de su incidencia en la permanencia de los estudiantes, interviniendo algunos elementos denominados por Sean Covey, Chris McChesney, Jim Huling y José Gabriel Miralles en el libro “Las 4 Disciplinas de la Ejecución” como elementos de predicción, de manera que el programa pueda trabajar directamente en la mitigación de estos aspectos en los que tenga incidencia.

Se sugiere al PAI la réplica periódica de la aplicación de ejercicios como el denominado “ESTUDIO ESTADÍSTICO RETROSPECTIVO DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA” del año 2016, para que con este se nutra de información para el desarrollo de nuevas estrategias.

7. Estudio benchmarking en diferentes universidades.

El presente capítulo pretende exponer al lector la suficiente información sobre el acompañamiento integral ofertado por universidades del país a sus estudiantes de pregrado, así como ser insumo para el análisis y desarrollo estructural propuesto en la investigación. Este proceso de benchmarking es realizado en 21 universidades acreditadas del país, según la fuente SNIES en el año 2020. Este número de universidades está compuesto por 12 públicas, y 9 privadas. Para la consecución de esta información se acudió a las páginas web dispuestas por estas IES, escogiendo las que permitían a los investigadores tener mejores soportes, dadas las dificultades de comunicación, e imposibilidad de establecer encuentros presenciales con las instituciones, producto de la coyuntura mundial con ocasión de la pandemia.

Se encontrará enseguida un listado de cuadros que cruzan la descripción de las 21 universidades seleccionadas, contrastándolas así con los cuatro (4) planes operativos sobre los que se ejecuta la presente investigación. De otra parte, como anexo de este documento se encuentra las fichas descriptivas de las universidades con información que permite identificar información más amplia sobre ellas, de lo que es el acompañamiento para estas universidades, sea bajo este concepto, o algún término homologable, o servicio que represente este fin.

Este ejercicio permitió establecer un semáforo clasificatorio, de acuerdo con lo que los investigadores califican como maduración del acompañamiento integral, y es por ello que a continuación se detallan los colores y su respectivo significado, por lo cual en cada uno de los cuadros de cruce hallarán un color asignado. Este semáforo clasificatorio se construye con base en la información recolectada en las páginas web de las universidades seleccionadas.

Tabla 32. *Semáforo de clasificación*

SEMÁFORO DE CLASIFICACIÓN	
	Alto nivel de acciones encontradas para el acompañamiento integral
	Nivel medio de acciones encontradas para el acompañamiento integral

SEMÁFORO DE CLASIFICACIÓN	
	Baja nivel de acciones encontradas para el acompañamiento integral

Fuente: Elaboración propia.

7.1. Universidades en las que se identificó un alto nivel de acompañamiento integral, con base en la información recolectada.

Tabla 33. *Universidad Nacional de Colombia - Sede Bogotá.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad Nacional de Colombia – Sede Bogotá.	Unidad Responsable: Bienestar Universitario				
	* Programa Alianzas Estratégicas * Gestión para el transporte	*Programa de Inducción y Preparación para el Cambio.	*Programa de Acompañamiento para la Vida Universitaria *Programa de Inducción y Preparación para el Cambio. *Programa de Reinducción *Programa de Convivencia (alertas Tempranas)	*Promoción de la salud y prevención de la enfermedad • Gestión en salud • Atención primaria y prevención de emergencias	1. Programa Desarrollo del Potencial Humano 2. Preparación para el cambio- Gestion de Proyectos 3. Gestión para el alojamiento 4. Programa de Reinducción

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 34. *Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín.	Unidad Responsable: Bienestar Universitario				
	*Adelantar entrevistas y visitas domiciliarias	*Convivencia y Cotidianidad	*Promoción e implementación de talleres dirigidos a estudiantes de pregrado para desarrollar y fortalecer habilidades académicas, sociales y emocionales *Establecimiento de rutas, guías y redes de apoyo para el desempeño académico de los estudiantes. *Promoción del "Plan Par" como estrategia de apoyo entre estudiantes en temas académicos, sociales, emocionales, culturales y de adaptación al medio universitario. *Atención psicosocial individual o grupal a estudiantes que se han detectado con riesgos en el medio universitario. *Levantamiento del perfil integral individual de permanencia de los estudiantes (Alertas SAT) *Preparar conceptos sobre temas de competencia del Área de Acompañamiento Integral	Sin información	1. Apoyo a los docentes tutores en articulación con instancias académicas para la orientación a estudiantes, cuando así lo requieran, en el marco de la implementación del Sistema de Acompañamiento Estudiantil-SAE.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 35. *Universidad del Valle*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad del Valle	Unidad Responsable: Desarrollo Humano y Promoción Socioeconómica				
	*Subsidio económico para estudiantes de escasos recursos.	Sin información	*Monitorias especiales para estudiantes en situación de discapacidad.	Sin información	1. Formación en habilidades sociales para el mundo laboral.
	*Beca de alimentación para estudiantes de escasos recursos		*Monitorias academicas		2. Talleres de fortalecimiento de competencias laborales SENA.
	*Gestión de recursos con la sociedad civil y el Estado (padrinazgo).		*Orientación psicosocial.		3. Atención integral al adulto mayor.
					4. Oficina de asuntos étnicos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36. *Universidad del Magdalena.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad del Magdalena	Unidad Responsable: Dirección de Desarrollo Estudiantil				
	*Programa de ayudantías administrativas y académicas en docencia, investigación y extensión	Sin información	*Programa de refuerzo y orientación académica (proa) *Acompañamiento psicopedagógico para estudiantes universitarios *Semana de inducción institucional y bienvenida a estudiantes de primer semestre *Programa de promoción de la permanencia y la prevención *Atención psicológica	Sin información	1. Unidiversidad: inclusión de estudiantes con discapacidad. 2. Apoyo a las iniciativas de liderazgo estudiantil 3. Sistema de análisis seguimiento y evaluación de la deserción – sased: 4. Talleres de promoción y prevención

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 37. *Universidad de la Salle.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad de la Salle	Unidad Responsable: No se Identifica				
	Servicio de Promoción y Apoyo Estudiantil (SPA) *Becas * Auxilios educativos para la permanencia * Acompañamiento académico - administrativo a beneficiarios del programa "Ser Pilo Paga" *Proyecto de equidad y diversidad * Programa MAS (Monitorías de acompañamiento y servicio) *Vivienda Unisalle	Programa para la Inmersión en la Educación Superior (PIES) *Orientación vocacional *Orientación consejería *Red de padres	*Centro de Lectura, Escritura y Oralidad (CLEO) *Plan de Acompañamiento Integral en Lengua Extranjera (PAILE) *Servicio de Promoción y Apoyo Estudiantil (SPA) *Tutoría de Apoyo Integral (TAI)	Sin información	1. Servicios de vivienda 2. Red de padres 3. Orientación y consejería 4. Acompañamiento integral en lengua extranjera (PAILE)

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 38. *Universidad de Caldas.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad de Caldas	Unidad Responsable: Bienestar Universitario				
	*Promoción Socioeconómica (bonos de matrícula)	*ZOU: las zonas de orientación universitaria ZOU, son una construcción social en la que participan diversos actores de la comunidad de la Universidad de Caldas, para la gestión de problemas que afectan la vida universitaria. Esta estrategia complementa y potencia las acciones de Bienestar Universitario.	*Acompañamiento psicosocial. *Prevención del suicidio.	Sin información	1. Expresiones Culturales Y Artísticas 2. Fomento De La Actividad Física, El Deporte Y La Recreación 3.Desarrollo Humano Y Convivencia Universitaria

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 39. *Universidad del Atlántico.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad del Atlántico	Unidad Responsable: Vicerrectoría de Bienestar Universitario				
	* PROYECTO 07 Realizar convenios, alianzas y contratos con empresas privadas y públicas en beneficio de la comunidad universitaria	Sin información	*PROYECTO 05 Programa de Apoyo a la Permanencia y Graduación Estudiantil: "Mi proyecto de Vida Uniatlántico	*PROYECTO 02 Integración cultural, y estilos de vidas saludables "Elijo ser Saludable"	1. Proyecto 01. Yo Soy Uniatlántico. (Enfoque en tejido social) 2. PROYECTO 03 Cultura ciudadana y construcción de comunidad diálogo. 3. PROYECTO 04 Programa de Democracia, Convivencia y Sociedad

Fuente: Elaboración propia.

7.2.Universidades en las que se identificó con mediano nivel de acompañamiento integral con base en la información recolectada

Tabla 40. *Universidad de Antioquia.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
	Unidad Responsable: Bienestar Universitario				
Universidad de Antioquia	*Desarrollo humano (Acompañamiento socioeconómico)	Sin información	*Bienestar Saludable	*Promoción de la salud y prevención de la enfermedad	No hay servicios diferenciales a la UTP
	*FBU- Fondo de Bienestar Universitario		*Permanencia estudiantil	*Deportes	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 41. *Universidad de Cartagena.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad de Cartagena	Unidad Responsable: Centro de Bienestar Estudiantil y Laboral				
	Sin información	Sin información	*Sección Trabajo Social *Sección Asesoría Psicológica *Política Institucional de Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas.	Sin información	1. Programa “ESTOY BIEN, ESTUDIO BIEN” – Acompañamiento Psicosocial a estudiantes en condicionalidad académica y bajo rendimiento académico. 2.Sección de Asuntos Estudiantiles y Profesorales

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 42. *Universidad EAFIT.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
EAFIT	Unidad Responsable: Departamento de Desarrollo Estudiantil - Dirección de Desarrollo Humano - Bienestar Universitario				
	Sin información	Sin información	*Apoyo psicosocial *Consulta de orientación vocacional *Consulta psicológica *Asesoría académica *Asesorías en técnicas de estudio	Sin información	1. Asignatura Inducción 2. Asignatura BU 3.Talleres de acompañamiento a estudiantes becados

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 43. *Universidad ICESI.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad ICESI	Unidad Responsable: Bienestar Universitario – Desarrollo Humano y Bienestar para la Salud				
	Sin información	Sin información	*Programa de acompañamiento académico *Programa de desarrollo personal *Programas de inducción *Programa de prevención en consumo del alcohol y psicoactivos	*Programa de Prevención en Salud	1. Proyecto Social de Bienestar Universitario

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 44. *Universidad de Manizales.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad de Manizales	Unidad Responsable: Bienestar - División de Desarrollo Humano				
	Sin información	Sin información	*Acompañamiento Pedagógico *Acompañamiento Personal *Acompañamiento Psicológico *Acompañamiento Psicopedagógico	Sin información	1. Acompañamiento en Línea

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 45. *Universidad del Cauca.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad del Cauca	Unidad Responsable: Vicerrectoría de Cultura y Bienestar Universitario				
	Sin información	Sin información	*Programa de Orientación Profesional	*Psiquiatría *Psicología	1. Residencias Universitarias 2. Deportes e instalaciones deportivas 3. programa de Salud Integral.

Fuente: Elaboración propia.

7.3. Universidades en las que se identificó con bajo nivel de acompañamiento integral con base en la información recolectada.

Tabla 46. *Universidad Industrial de Santander.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad Industrial de Santander	Unidad Responsable: Sistema de Apoyo a la Excelencia Académica de los Estudiantes (SEA)				
	*Dimensión socioeconómica	Sin información	*Dimensión académica *Dimensión cognitiva *Dimensión biopsicosocial	Sin información	No hay servicios diferenciales a la UTP

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 47. *Universidad de Nariño.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad de Nariño	Unidad responsable: Sistema de Bienestar Universitario - Área de Promoción Socioeconómica y Ambiental				
	Apoyo socioeconómico	Sin información	Acompañamiento académico	Sin información	No hay servicios diferenciales a la UTP

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 48. *Universidad del Quindío.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad del Quindío	Unidad Responsable: Bienestar Institucional				
	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	1. SARA: Sistema de Acompañamiento para mejorar el Rendimiento Académico, es un proyecto que nace con el propósito de ayudar y acompañar académicamente a los estudiantes del Programa de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad del Quindío, en temas o en áreas que presentan mayor dificultad de aprendizaje como las ciencias básicas y la programación.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 49. *Universidad Javeriana.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad Javeriana	Unidad Responsable: Centro de Bienestar				
	Sin información	*Talleres, conversatorios y procesos grupales	*Consulta psicoterapéutica	*Consulta médica. *Consulta psicoterapéutica. *Jornadas y campañas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	No hay servicios diferenciales a la UTP

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 50. *Universidad Jorge Tadeo Lozano.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
	Unidad Responsable: Dirección de Bienestar Universitario				
Universidad Jorge Tadeo Lozano	Sin información	Sin información	*Orientación de Estudiantes *Orientación de Estudiantes *Diálogo y acompañamiento integral	Servicios de salud	1. Centro de Arte y Cultura Deportes

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 51. *Universidad Pontificia Bolivariana.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad Pontificia Bolivariana	Unidad Responsable: Programa de Acompañamiento Integral - PACI				
	Sin información	Sin información	*Adaptación y acompañamiento psicosocial	Sin información	1. Programa de Acompañamiento Integral - PACI (hasta 4to semestre)

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 52. *Universidad del Norte.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atención y orientación estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad del Norte	Unidad Resonsable: Centro de Recursos para el éxito estudiantil – CREE y Bienestar Universitario				
	Sin información	Sin información	*Acceso y permanencia estudiantil	Sin información	No hay servicios diferenciales a la UTP
			*Acompañamiento al aprendizaje		
			*Asesoría psicológica		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 53. *Universidad San Buenaventura.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA					
Universidad	Planes operativos homologables				Observaciones - Conclusiones
	Plan Operativo 1. Promoción Social.	Plan Operativo 2. Atencion y orientacion estratégica PAI	Plan Operativo 3. Técnicas de Estudio, habilidades psicosociales y Perfil Vocacional.	Plan Operativo 4. Promoción y prevención de la Salud Integral.	
Universidad de San Buenaventura	Unidad Responsable: Bienestar Institucional				
	Sin información	Sin información	*Asesoría psicológica.	Sin información	No hay servicios diferenciales a la UTP
			*Orientación vocacional		

Fuente: Elaboración propia.

Dado lo anterior, se presenta un balance de lo encontrado en las 21 universidades que fueron sujetas del *benchmarking* realizado por los investigadores. En la siguiente tabla se encontrarán las convenciones de acuerdo con colores, los cuales clasifican las acciones comunes y adicionales entre las universidades ya presentadas anteriormente, con el objetivo de realizar el acompañamiento integral a sus estudiantes.

Tabla 54. *Tabla semáforo de clasificación de universidades, de acuerdo con sus acciones coincidentes y adicionales, en el marco del acompañamiento integral.*

Tabla semáforo Benchmarking	
Semáforo clasificación información	Observaciones generales
Alto nivel de acompañamiento integral	De las 21 universidades seleccionadas para realizar el <i>benchmarking</i> , solo 7, el equivalente al 33,3% se calificaron como con un alto nivel de acompañamiento integral, considerando que contienen además de múltiples acciones similares u homologables a las ofertadas por la UTP, otras que resultan novedosas y aportarían al desarrollo, como al fortalecimiento del acompañamiento integral que realiza la institución. Entre algunos aspectos a resaltar, se encuentran la realización de reinducción, gestión de proyectos, formación para el mundo laboral, red de padres, y acompañamiento integral en lengua extranjera.
Mediano nivel de acompañamiento integral	De las 21 universidades seleccionadas para realizar el <i>benchmarking</i> , 6 universidades, el equivalente al 28,5% se calificaron como con un mediano nivel de acompañamiento integral, dado que sus actividades en menor cantidad fueron homologables con las ya ofertadas por la UTP, y en la mayoría de los casos aportan ideas a la institución a través de servicios diferenciados.
Baja nivel de acompañamiento integral	De las 21 universidades seleccionadas para realizar el <i>benchmarking</i> , 8 universidades, el equivalente al 38% se calificaron como con un bajo nivel de acompañamiento integral, dado que la UTP cuenta con la mayoría, y casi totalidad de los servicios por ofertado por estas, y sus nuevos aportes al desarrollo del acompañamiento integral en la UTP son mínimos

Fuente: Elaboración propia.

El sistema de educación superior ha venido enfrentado desde hace muchos años, un problema global que ha puesto en alerta a la comunidad educativa, como es el caso de la deserción estudiantil; a pesar de los esfuerzos que vienen realizando los diferentes organismos involucrados en el tema, cada vez se evidencia a grandes rasgos el abandono de las aulas en las instituciones educativas. Adicional a esto, el número de estudiantes matriculados o de nuevo ingreso a las universidades ha disminuido y aquellos que

permanecen se están enfrentado a problemáticas asociadas a diversas causas que los llevan a no llegar a graduarse, según estadísticas del Ministerio de Educación Nacional. (Ver Anexo 3 Matriz benchmarking - Capítulo 2.)

Entre las causas más comunes que intervienen directamente en el incremento de la deserción se encuentran los factores académicos, psicológicos, sociales y hasta económicos. Según un informe del Banco Mundial, señaló que “Colombia es el segundo país en América Latina con mayor tasa de deserción universitaria”. En el país, la cobertura de educación superior ronda el 52 % de jóvenes entre 17 y 24 años. Se estima que el 42 % de los que ingresan a planteles educativos termina desertando en los primeros años. (2018)

Observar el comportamiento de la deserción estudiantil en los últimos años y su relación directa con los factores que bien la previenen o la incrementan permite a las instituciones de educación superior crear estrategias frente a esta problemática. Entre algunas de esas estrategias que se han empezado a implementar y de acuerdo con una metodología de seguimiento y medición de la deserción académica, realizada por el Sistema de Prevención de la Deserción en la Educación Superior (SPADIES) deberían estar encaminadas en el fomentar programas de apoyo académico, orientar a los estudiantes en sus rutas de aprendizaje y crear ciclos formativos de adaptación e ingreso a las universidades.

Si bien, desde la Universidad Tecnológica de Pereira se ha integrado el Programa de Acompañamiento Integral (PAI), el cual ya sabemos que fue creado para acompañar a los estudiantes en los aspectos biopsicosociales, socioeconómicos, académicos y normativos, con los que se pretende brindar apoyo a la comunidad estudiantil UTP en miras de que el proceso de formación sea integral y se logre contribuir a su egreso exitoso, se hace necesario intervenir la estrategia de manera holística, con el fin de abarcar una mayor cantidad de población mediante intervenciones grupales e interdependencias.

Por lo anterior, luego de revisar detalladamente las IES en sus cifras estadísticas y atención de Bienestar Universitario para su comunidad universitaria (Ver Anexo 3 Matriz benchmarking - Capítulo 2) Podemos concluir que con respecto a las universidades representadas en las fichas descriptivas (Anexo 2. Capítulo 2) , la Universidad Tecnológica de Pereira en el enfoque de bienestar estudiantil presenta algunas ventajas que no se encuentran bien establecidas en las otras instituciones educativas, estas son;

- Las diferentes adecuaciones que se le han realizado a la mayoría de los edificios para el fácil acceso de los estudiantes con discapacidad motriz para que puedan acceder a las aulas de clase y diferentes laboratorios, además de esto cuenta con un sistema de alertas tempranas para aquellos estudiantes que presentan dificultades académicas y psicosociales para con ello brindarle acompañamiento continuo con las diferentes profesionales que hacen parte del programa PAI con el fin de evitar una deserción.

- Una de las ventajas que ofrece la institución a los estudiantes que presentan dificultades académicas que hacen parte los diferentes programas de formación en las diferentes facultades para cursos de alta complejidad se tiene asignado monitores para los estudiantes que presenten dificultades en las diferentes competencias académicas. Del mismo modo, se cuentan adecuaciones de los espacios deportivos para una salud integral y el curso dirigido de deportes que cada estudiante de los diferentes programas académicos debe cursar, donde se realiza la concientización de hábitos de vida saludable, además de esto en la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario se abren diferentes espacios sobre la promoción de estilo de vida saludable para la comunidad estudiantil.

- Otra de las ventajas que ofrece la universidad con respecto a calidad universitaria es la habilitación de la plataforma estudiantil para solicitar los apoyos socioeconómicos que ofrece la universidad estos son, apoyo de transporte, matrícula y alimentación necesarios para el entorno socioeconómico de la ciudad, puesto si bien, en otras IES se ofrecen otros tipos de apoyos socioeconómicos, como las residencias universitarias, los ofertados por la UTP son los aptos para que estudiantes con dificultades económicas con el fin de evitar la deserción y los estudiantes puedan terminar con éxito su ciclo académico.

Aspectos a mejorar: Una de las cosas por mejorar que presenta la institución es:

- Presentar un plan de mejoramiento y capacitación para los docentes del uso de las diferentes herramientas para brindarle una educación de calidad a los estudiantes con discapacidad visual y auditiva, para hacer de esta una universidad con un ambiente inclusivo. En el caso de los asuntos de género se debe solucionar y mejorar las rutas de acción para los casos de abuso y acoso sexual por parte de docentes a las estudiantes con el

fin de tomar medidas contundentes y evitar que se convierta en una acción de la cotidianidad, donde los estudiantes no sientan temor.

- Así mismo, se hace necesario articularse con oficinas como la Vicerrectoría de Investigaciones, el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico, donde los cursos, talleres y preparación para el desarrollo de proyectos de emprendimiento, motive a los estudiantes a continuar con su formación de manera estructurada, que permita que su entorno socioeconómico no se limite a los apoyos de la universidad, incluso que se pueda observar como una atención PAI.
- A fin de brindar una adecuada y favorable atención integral a los estudiantes universitarios y lograr una mayor cobertura de la población estudiantil, se sugiere una intervención colectiva de las problemáticas más comunes que se han identificado en los estudiantes: salud mental, habilidades para la vida, procesos cognitivos del aprendizaje y competencias académicas; en la cual se deben crear y brindar estrategias que faciliten la intervención y el proceso psicoeducativo de los jóvenes universitarios de manera grupal, así como su desarrollo integral y al mismo tiempo contribuir a la disminución de la deserción estudiantil; éstas intervenciones deben dedicarse a la estimulación cognitiva de los diversos procesos en los que participa el estudiante, teniendo en cuenta que el ámbito universitario es sin lugar a duda el más complejo de estudiar debido a los cambios a nivel cognitivo, emocional que presentan los estudiantes, dado que cuando inician su carrera profesional tienen una forma de pensar, pero posteriormente esta va teniendo modificaciones que se van a ver reflejadas en su personalidad y por tanto en su forma de pensar (Castaño, 2018) y la forma de acceder al conocimiento.

De manera integral en el capítulo se puede concluir que la UTP cuenta con un Programa de Acompañamiento Integral robusto que apunta a las razones que presentan generalmente los estudiantes como motivo de deserción, así como que la curva de aprendizaje y fuentes de información internas como externas son amplias, pero que a la fecha no todas se han estudiado a detalle, pudiendo ser determinantes en las acciones a tomar con relación a la mejora continua.

Se recomienda la compilación de información de todos los estudios asociados al PAI en la UTP que puedan aportar, para así robustecer los elementos de predicción que impulsen

el cumplimiento de indicadores, y algunos nuevos que podrían surgir del análisis documental.

8. Necesidades de grupos de interés de la UTP, que deben ser intervenidas por la estructura del Acompañamiento Integral

Para identificar las necesidades de grupos de interés de la UTP que deben ser intervenidas por la estructura del Acompañamiento Integral, se aplican instrumentos de investigación cualitativa, por lo cual se diseña una encuesta dirigida a estudiantes de pregrado que fueron atendidos en el semestre académico 2019-2 por el acompañamiento integral, arrojando los siguientes resultados. Las encuestas fueron creadas a través de formularios de Google, pudiéndose encontrar en el siguiente link <https://forms.gle/TRhZc4WixPmDi9Qc9>

8.1.Consideraciones

El análisis de la presente investigación se realiza teniendo en cuenta un nivel de confianza de del 95% y un error de estimación alfa (α) de 0.05. La muestra seleccionada es de 439 estudiantes. Teniendo en cuenta que la muestra se seleccionó por medio de muestreo aleatorio simple, el análisis inferencial de las proporciones poblacionales se calcula teniendo en cuenta el método de muestreo utilizado.

Nota: Es importante aclarar que, en la mención de los intervalos de confianza para la proporción poblacional, estos se refieren como población al total de estudiantes atendidos por el PAI en el semestre 2019-2 y no a todos los estudiantes de la Universidad.

8.2.Análisis descriptivo e inferencial

A continuación, se muestra el análisis descriptivo de los resultados obtenidos con la encuesta realizada. La encuesta consta de 16 preguntas, la mayoría de las variables analizadas son categóricas y algunas preguntas están formadas por una escala de Likert.

Caracterización de los de encuestados

De acuerdo con los resultados obtenidos, los 439 encuestados presentan las siguientes características.

Sexo biológico.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que la mayoría de los encuestados son mujeres, representando el 52,8% (232) del total de los encuestados. El

restante 47,2% (207), corresponde al porcentaje de hombres que participaron en la encuesta.

Con un nivel de confianza de 95%, se estima que la proporción poblacional de mujeres se encuentra entre el 48,1% y el 57,5%. También, se estima que la proporción poblacional de hombres se encuentra entre el 42,5% y el 51,9%.

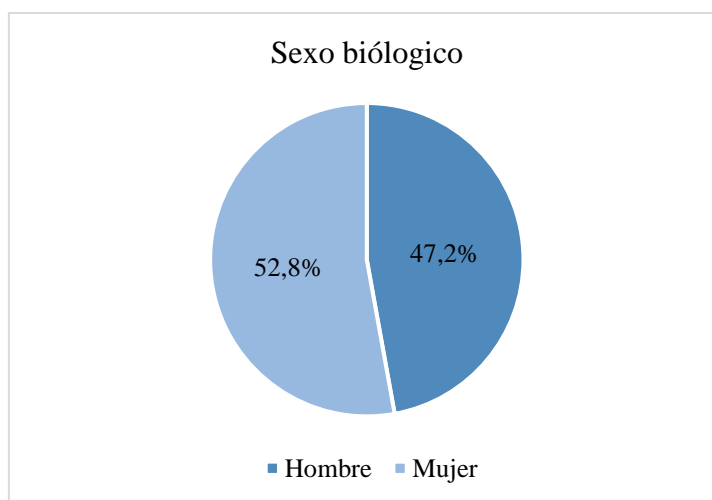


Ilustración 15. *Resultados según sexo biológico de los encuestados.*

Programa de pregrado que cursa actualmente.

Las personas encuestadas pertenecen a 46 programas académicos de la Universidad Tecnológica de Pereira. La mayoría de los estudiantes encuestados pertenecen al programa de Medicina, con un total de 40 (9,11%) estudiantes. Le siguen los programas de LB Licenciatura en Bilingüismo con Énfasis en Inglés con 29 (6,61%), 13 Ingeniería Industrial con 28 (6,38%), y 23 Tecnología Industrial, con 27 (6,15%) estudiantes respectivamente. En la ilustración 16, se encuentran los 10 programas académicos con la mayor cantidad de encuestados; en la tabla 55 se pueden consultar el número de encuestados por programa académico y el respectivo porcentaje del total de estudiante encuestados.

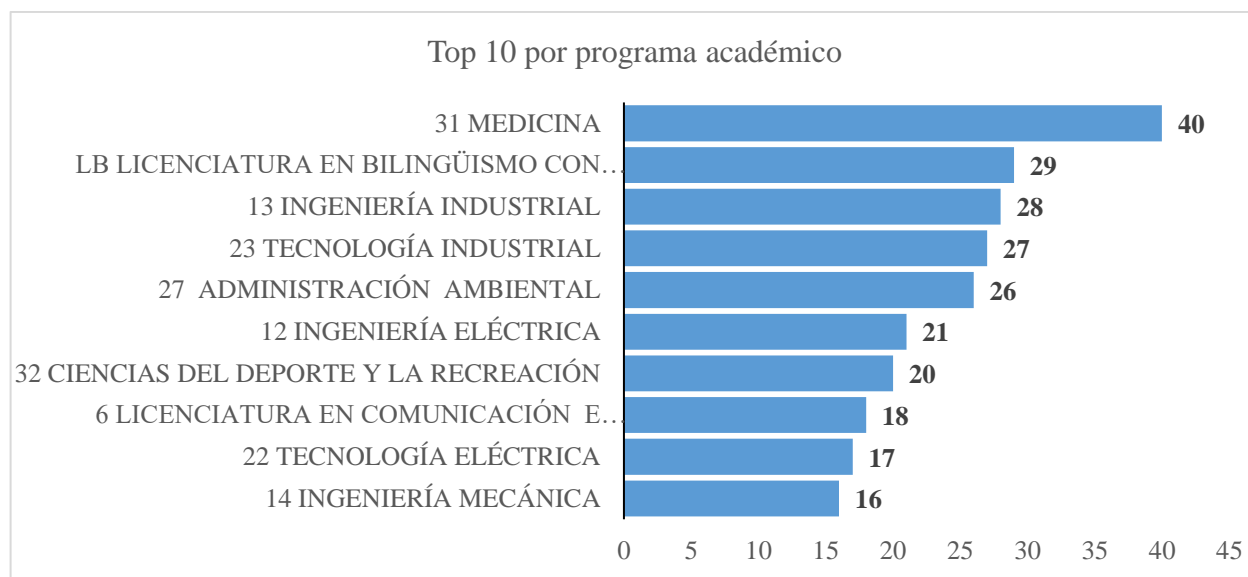


Ilustración 16. *Top 10 programa académico cursado actualmente.*

Tabla 55. *Clasificación según el programa de pregrado que cursa actualmente.*

<i>Programa pregrado</i>	<i>Número de personas</i>	<i>%</i>
MEDICINA	40	9,11%
LICENCIATURA EN BILINGÜISMO CON ÉNFASIS EN INGLÉS	29	6,61%
INGENIERÍA INDUSTRIAL	28	6,38%
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL	27	6,15%
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	26	5,92%
INGENIERÍA ELÉCTRICA	21	4,78%
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	20	4,56%
LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN E INFORMÁTICA EDUCATIVA	18	4,10%
TECNOLOGÍA ELÉCTRICA	17	3,87%
INGENIERÍA MECÁNICA	16	3,64%
QUÍMICA INDUSTRIAL	15	3,42%
INGENIERÍA ELECTRÓNICA JORNADA ESPECIAL	15	3,42%
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	14	3,19%
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN	14	3,19%
TECNOLOGIA EN GESTION TURISMO SOSTENIBLE	10	2,28%
TECNOLOGÍA QUÍMICA	10	2,28%
LICENCIATURA EN ESPAÑOL Y LITERATURA	9	2,05%
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA JORNADA ESPECIAL DIURNO	7	1,59%
INGENIERÍA EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES	7	1,59%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA	7	1,59%
LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	7	1,59%
LICENCIATURA EN TECNOLOGÍA	7	1,59%
LICENCIATURA EN MÚSICA	7	1,59%
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	7	1,59%
INGENIERÍA FÍSICA	6	1,37%
INGENIERÍA DE MANUFACTURA	5	1,14%
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN JORNADA ESPECIAL	5	1,14%
TECNOLOGÍA MECÁNICA	5	1,14%
INGENIERÍA EN MECATRÓNICA JORNADA ESPECIAL	5	1,14%
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN	4	0,91%
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN HORTÍCOLA	4	0,91%

<i>Programa pregrado</i>	<i>Número de personas</i>	<i>%</i>
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO	4	0,91%
LICENCIATURA EN FILOSOFÍA	3	0,68%
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN FORESTAL	3	0,68%
INGENIERÍA INDUSTRIAL JORNADA ESPECIAL	2	0,46%
FILOSOFÍA	2	0,46%
TECNOLOGÍA EN ATENCIÓN PREHOSPITALARIA JORNADA ESPECIAL	2	0,46%
INGENIERÍA FÍSICA - BÁSICOS DE INGENIERÍA	2	0,46%
INGENIERÍA EN PROCESOS SOSTENIBLES DE LAS MADERAS	2	0,46%
TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	1	0,23%
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE	1	0,23%
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL	1	0,23%
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN - BÁSICOS DE INGENIERÍA	1	0,23%
INGENIERÍA ELÉCTRICA - BÁSICOS DE INGENIERÍA	1	0,23%
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA	1	0,23%
INGENIERÍA INDUSTRIAL - BÁSICOS DE INGENIERÍA	1	0,23%

Fuente: Elaboración propia.

Semestre académico que cursa, según el sistema de la universidad.

En la ilustración 17, se puede observar la distribución de los encuestados según el semestre académico de ubicación de acuerdo con el sistema de la Universidad. Se identifica que la mayoría de los encuestados se encuentra cursando el tercer semestre académico, que corresponde al 23,7% (104) del total, el 15,7% (69) se encuentra cursando cuarto semestre y el 13,4% (59) está en sexto semestre. El 55,6% (244) de los encuestados se encuentra cursando en un semestre igual o inferior a quinto semestre.

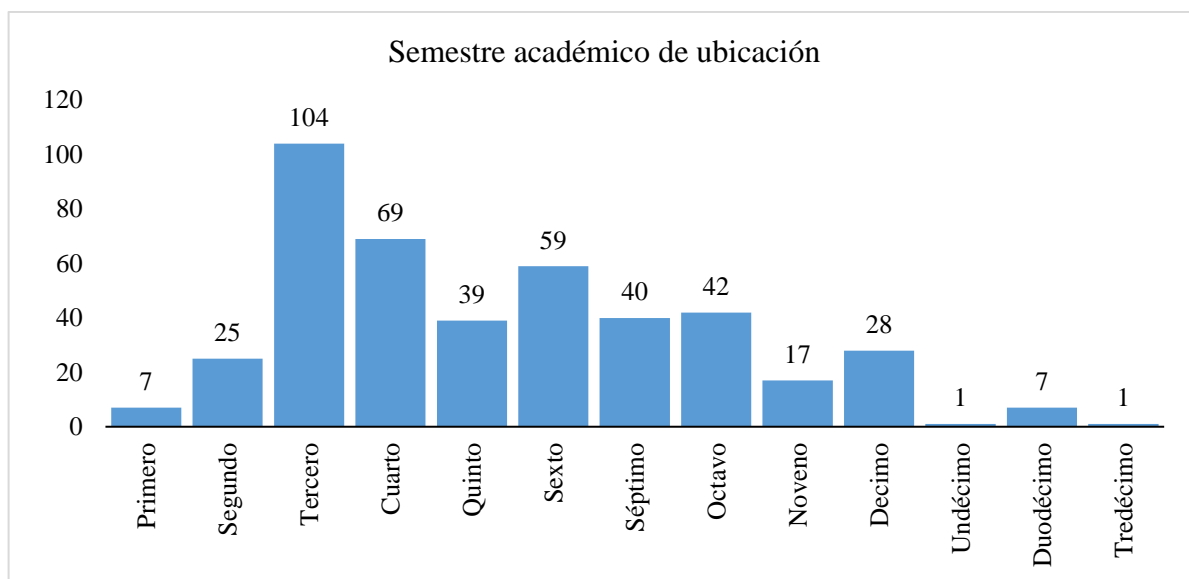


Ilustración 17. *Semestre académico que cursa, según el sistema de la universidad.*

Tipo de servicio PAI al cual asocia la atención recibida en el semestre académico 2019-2.

El motivo por el cual la mayoría de los encuestados recibieron atención por parte del Programa de Acompañamiento Integral (PAI), fue por acompañamiento psicológico con el 43,1% (189) de los encuestados, el segundo motivo de solicitud fue por motivos socioeconómicos con el 27,1% (119), seguido por atención académica con el 22,3% (98). Los motivos de menor solicitud fueron: motivos normativos con el 4,6% (20) y atención médica, enfermería u odontología con el 3,0% (13), según la ilustración 18.

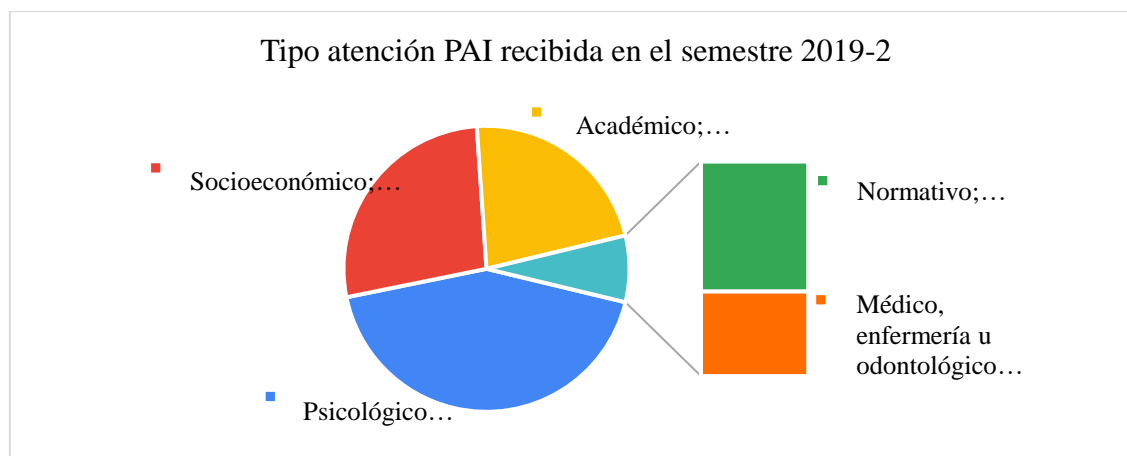


Ilustración 18. *Tipo de servicio PAI al cual asocia la atención recibida en el semestre académico 2019-2.*

Considera que el caso por el que recibió atención en el semestre académico 2019-2 requería seguimiento por parte del Programa de Acompañamiento Integral PAI.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la ilustración 19, se observa que la mayoría de los estudiantes encuestados, el 35,1% (154), está *De acuerdo* en considerar que el caso por el que recibió atención en el semestre académico 2019-2 por parte del PAI merecía seguimiento por dicho programa, y el 28,9% (127) de los encuestados está *Totalmente de acuerdo* en dicha consideración. El 23,9% (105) se encuentran *Indecisos* frente a esta cuestión y el 6,8% (30) y 5,2% (23) se encuentra *En desacuerdo* y *Totalmente en desacuerdo*, respectivamente.

Con un nivel de confianza de 95%, se estima que la proporción poblacional de estudiantes que afirman estar *Totalmente de acuerdo* y *De acuerdo*, al considerar que el caso por el que recibió atención en el semestre académico 2019-2 requería seguimiento por parte del Programa de Acompañamiento Integral PAI, se encuentra entre el 59,5% y el 68,5%.

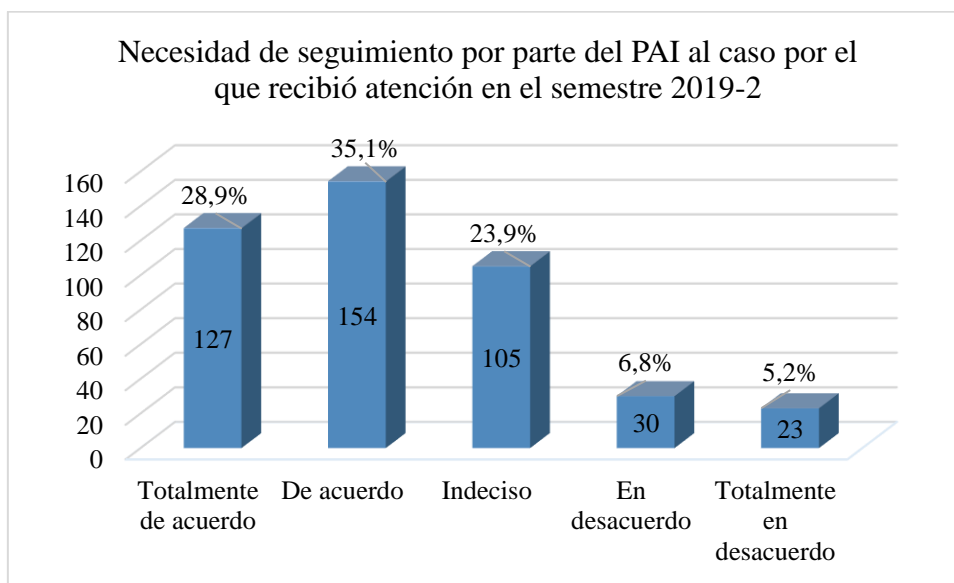


Ilustración 19. *Considera que el caso por el que recibió atención en el semestre académico 2019-2 requería seguimiento por parte del Programa de Acompañamiento Integral PAI.*

Frecuencia con la que el Programa de Acompañamiento Integral PAI le realizó seguimiento a los casos, ya sea por llamada, correo, u otro por iniciativa del mismo programa.

La mayoría de los estudiantes encuestados, el 28,2% (124), considera que *Ocasionalmente* el programa PAI realizó seguimiento de su caso por cualquier medio. El 25,5% (112) considera que el seguimiento fue *Frecuentemente*, el 21,0% (92) afirma que *Raramente* se hizo seguimiento a su caso, un 15,5% (68) dice que *Nunca* se realizó dicho seguimiento y solo el 9,8% (43) de los encuestados considera que el seguimiento a su caso de realizó *Muy frecuentemente*.

Con un nivel de confianza de 95%, se estima que la proporción poblacional de estudiantes que afirman que *Muy frecuentemente* y *Frecuentemente* el Programa de Acompañamiento Integral PAI realizó seguimiento a su caso, por los medios antes mencionados, se encuentra entre el 30,8% y el 39,8%; También se estima que la proporción poblacional de personas que afirmaron que la frecuencia de seguimiento fue *Raramente* y *Nunca* se encuentra entre el 31,9% y el 40,9%.

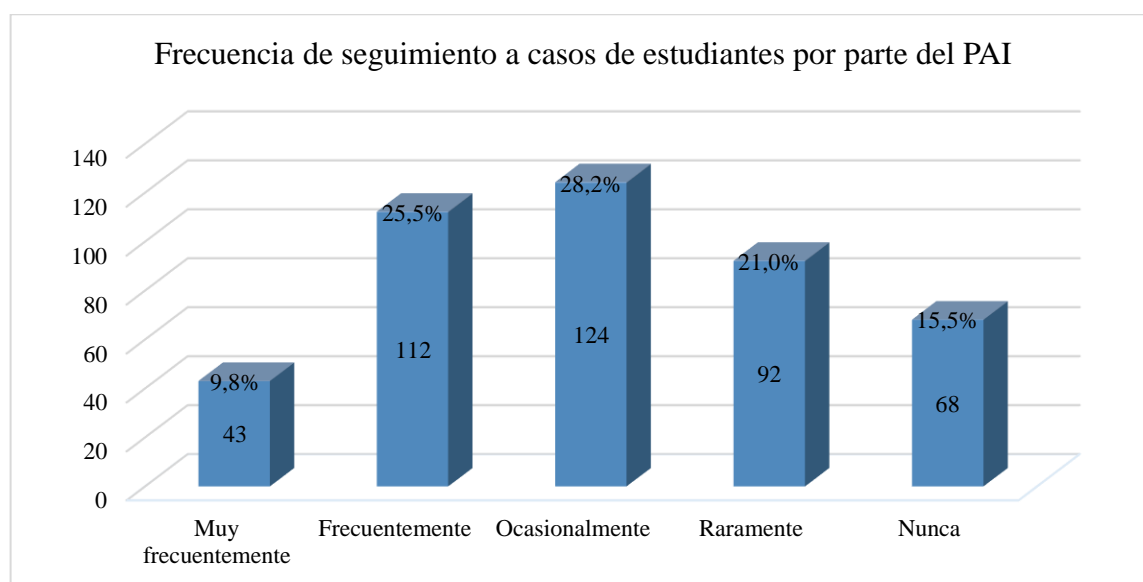


Ilustración 20. Frecuencia con la que el Programa de Acompañamiento Integral PAI realizó seguimiento a los casos, ya sea por llamada, correo, u otro por iniciativa del mismo programa.

Medio por el cuál conoció por primera vez sobre la existencia del Programa Acompañamiento Integral PAI ofertado por la universidad.

Esta pregunta es de selección múltiple con varias opciones de respuesta y adicionalmente cuenta con un ítem abierto, por lo que se realiza una estandarización de las respuestas para facilitar sus análisis.

Con respecto al medio por el cual los encuestados conocieron por primera vez sobre el Programa de Acompañamiento PAI, el 48,7% (214) afirman que lo conocieron durante el *proceso de adaptación a la vida universitaria (inducción)*, el 15,0% (66) conoció el Programa a través de los *medios de comunicación de la UTP*, el 10,7% (47) lo hizo por medio algún compañero, el 7,5% (33) lo conoció a través de un *espacio de capacitación* y el restante 18,0% (79) lo conoció a través de medios como *docentes, consulta propia, administrativos*, el programa *Becas Pa Pepas*, la *Vicerrectoría de Bienestar Universitario*, y *psicólogos del PAI*.

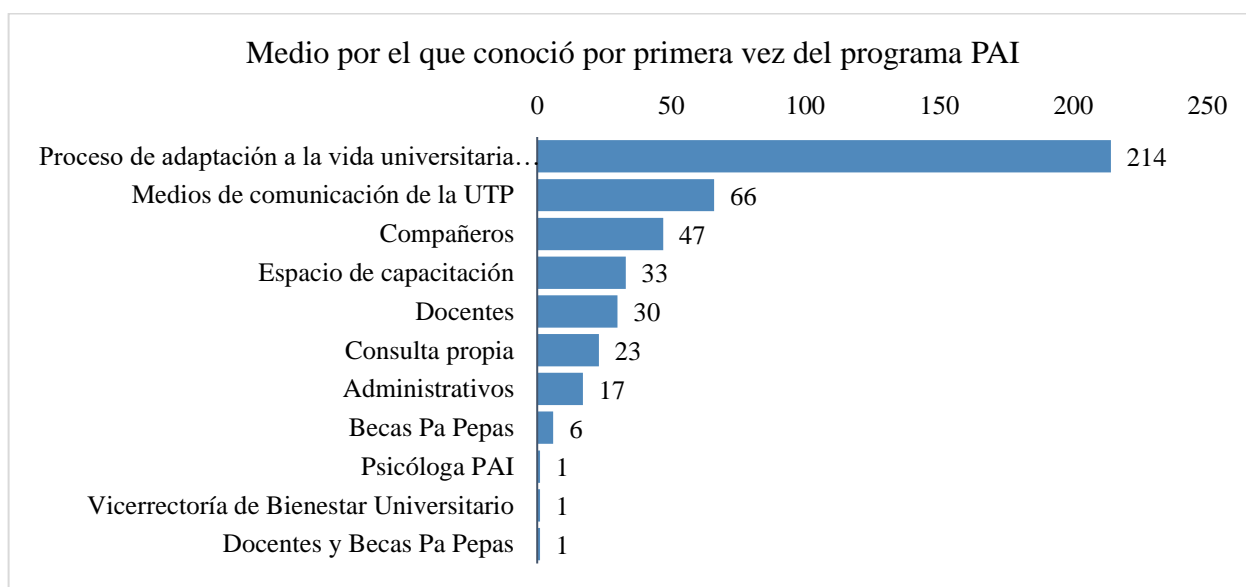


Ilustración 21. Medio por el cuál conoció por primera vez sobre la existencia del Programa Acompañamiento Integral PAI, ofertado por la universidad.

Influencia para solicitar acompañamiento integral.

Según la tabla 56, se puede observar que la mayoría de los encuestados, es decir el 68,3% de los encuestados, afirma que la principal y única influencia para solicitar Acompañamiento Integral fue por *decisión propia*, el 7,5% afirma que solicitó Acompañamiento Integral por la *influencia de un compañero – amigo* y el 4,6% lo hizo por *influencia de un docente*. El 3,9% afirma que la influencia para solicitar acompañamiento fue por *decisión propia* y por la *influencia de un compañero – amigo*, y el 3,4% afirma que lo influenció el programa *Becas Pa Pepas*.

Tabla 56. *Influencia para solicitar acompañamiento integral.*

Influencia para solicitar Acompañamiento Integral	Número personas	%
Decisión propia	300	68,3%
Influencia de un compañero - amigo	33	7,5%
Influencia de un docente	20	4,6%
Decisión propia, Influencia de un compañero - amigo	17	3,9%
Programa Becas Pa Pepas	15	3,4%
Decisión propia, Influencia de un docente	11	2,5%
Programa de Inducción	7	1,6%
Programa de Becas	6	1,4%
Decisión propia, Influencia de un compañero - amigo, Influencia de un docente	4	0,9%
Programa Becas Talento	3	0,7%
Decisión propia, Programa Becas Pa Pepas	3	0,7%
Intervención Grupal	3	0,7%
No solicito Cita	3	0,7%
Personal Administrativo	2	0,5%
Decisión propia, Familia	2	0,5%
Influencia de un compañero - amigo, Influencia de un docente	2	0,5%
Obligatorio asistir cita PAI de la Facultad	1	0,2%
Universidad	1	0,2%
Programa PAI	1	0,2%
Psicólogos del PAI	1	0,2%
Líder Programa de Becas	1	0,2%
Familia	1	0,2%
Exigencia Académica	1	0,2%
Citación del Programa	1	0,2%

Fuente: Elaboración propia.

Frecuencia con la que un compañero suyo de la universidad ha necesitado algún servicio médico, psicológico, psiquiátrico, odontológico, de enfermería, socioeconómicos, académicos, o normativo, pero que no lo ha solicitado en la misma Institución.

De acuerdo con la ilustración 22, se puede observar que el 31,9% (140) de los encuestados afirma que *Ocasionalmente* algún compañero ha necesitado algún servicio médico, psicológico, psiquiátrico, odontológico, de enfermería, socioeconómicos, académicos, o normativo, pero que no lo ha solicitado en la Universidad, el 25,5% (112)

dice que esto ocurre *Frecuentemente*, el 20,7% (91) afirma que solo sucede *Raramente*, el 10,9% (48) afirman que sucede *Muy frecuentemente* y el restante 10,9% (48) tienen la percepción de que eso no ocurre *Nunca*.

Con un nivel de confianza de 95%, se estima que la proporción poblacional de estudiantes que afirman que *Muy frecuentemente* y *Frecuentemente* un compañero suyo de la Universidad ha necesitado algún servicio médico, psicológico, psiquiátrico, odontológico, de enfermería, socioeconómicos, académicos, o normativo, pero que no lo ha solicitado en la misma institución, se encuentra entre el 31,9% y el 40,9%.

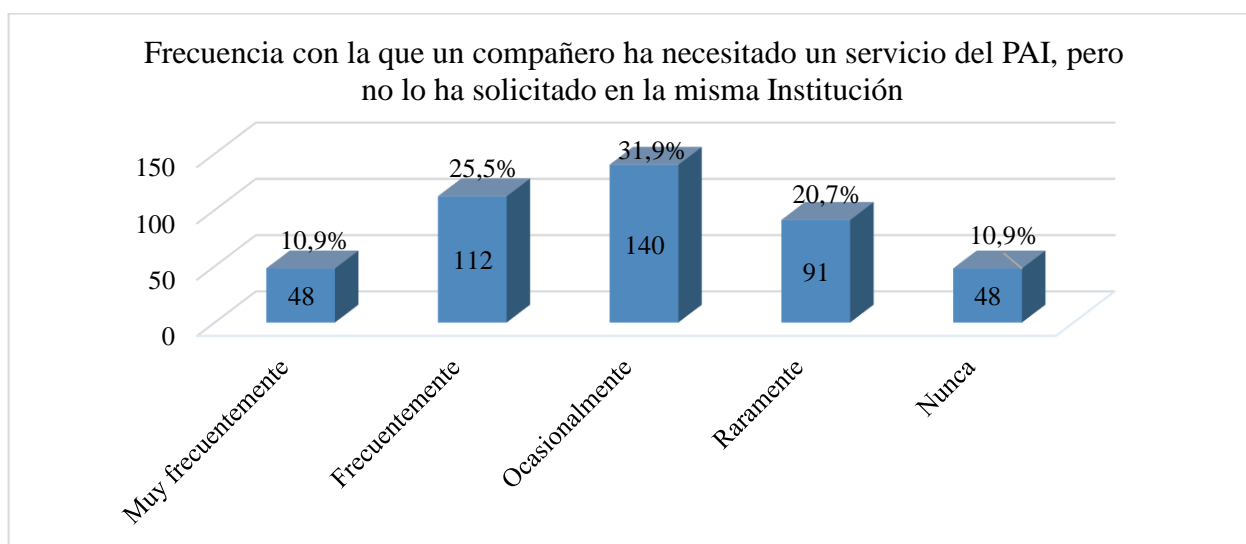


Ilustración 22. *Frecuencia con la que un compañero ha necesitado un servicio del PAI, pero no lo ha solicitado en la misma Institución.*

Frecuencia de asistencia al PAI como primera opción de solución cuando requiere solucionar una situación normativa.

Según los resultados de la Figura 9, se puede observar que cuando los encuestados requieren dar solución a una situación normativa, la mayoría de los encuestados *Casi nunca* asisten como primera opción de solución al Programa de Acompañamiento Integral PAI, siendo estos el 32,3% (142) de los encuestados. El 28,2% (124) acude *Raramente* y el 24,4% (107) acude *Ocasionalmente* al Programa de Acompañamiento Integral. También se destaca que solo el 2,5% (11) de los encuestados acude *Muy frecuentemente* al Programa de Acompañamiento Integral para poder dar solución a una situación de carácter normativo que se le presente.

Con un nivel de confianza de 95%, se estima que la proporción poblacional de estudiantes que asisten *Muy frecuentemente* y *Frecuentemente* al Programa de Acompañamiento Integral PAI, como primera opción, cuando requieren solucionar una situación normativa, se encuentra entre el 11,7% y el 18,3%. También se estima que la proporción poblacional de estudiantes que asisten *Raramente* y *Casi nunca* al Programa de Acompañamiento Integral PAI, como primera opción, cuando requieren solucionar una situación normativa, se encuentra entre el 56,0% y el 65,2%.

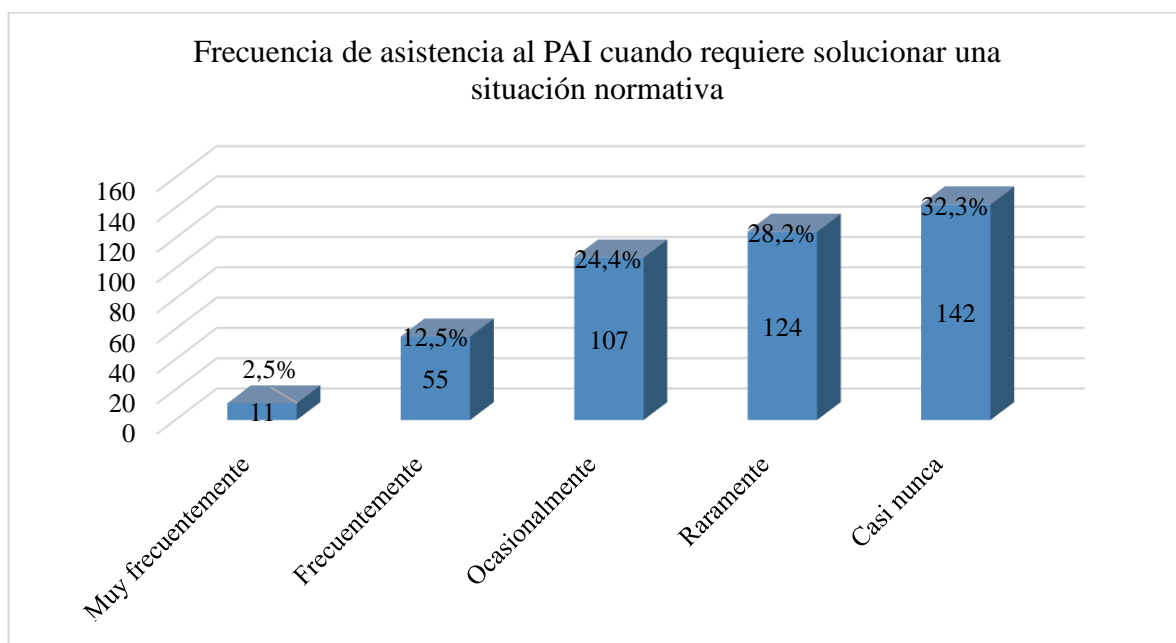


Ilustración 23. Frecuencia de asistencia al PAI como primera opción de solución cuando requiere solucionar una situación normativa.

Frecuencia de asistencia al PAI como primera opción de solución cuando requiere acompañamiento académico.

Cuando los encuestados requieren de acompañamiento académico, el 36,2% (159) afirma que *Casi nunca* asiste como primera opción de solución al Programa de Acompañamiento Integral, el 25,5% (112) lo hace *Raramente* y el 24,1% (106) lo hace *Ocasionalmente*. Solo el 2,5% (11) y el 11,6% (51) de los encuestados acude *Muy frecuentemente* y *Frecuentemente* al Programa de Acompañamiento Integral, respectivamente.

Con un nivel de confianza de 95%, se estima que la proporción poblacional de estudiantes que asisten *Muy frecuentemente* y *Frecuentemente* al Programa de Acompañamiento Integral PAI, como primera opción, cuando requieren acompañamiento académico, se encuentra entre el 10,8% y el 17,4%. También, se estima que la proporción poblacional de estudiantes que asisten raramente y nunca al Programa de Acompañamiento Integral PAI, como primera opción, cuando requieren acompañamiento académico, se encuentra entre el 57,2% y el 66,2%.

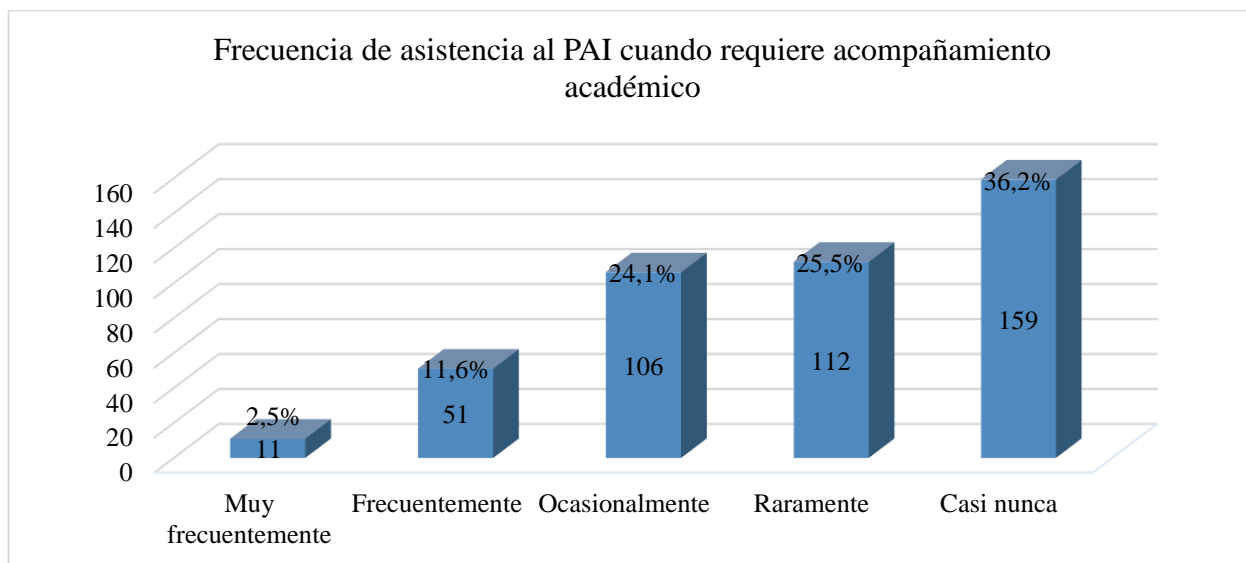


Ilustración 24. *Frecuencia de asistencia al PAI como primera opción de solución cuando requiere acompañamiento académico.*

Estudiantes becados por la Universidad u otra Entidades.

Para el análisis de esta pregunta, se excluyeron cuatro registros debido que no habían respondido dicha pregunta, por lo que en este caso el total de encuestas analizadas es de 435.

La mayoría de los estudiantes encuestados, el 59,3% (258), se encontraban con una beca por parte de la Universidad u otra Entidad Pública (Ministerio, Alcaldía, Gobernación) y el 40,7% (177) no contaban con una beca.

Con un nivel de confianza de 95%, se estima que de los estudiantes que recibieron atención por el PAI en el semestre 2019-2, la proporción de los que se encontraban becados por la Universidad u otra entidad pública se encuentra entre el 54,7% y el 63,9%.

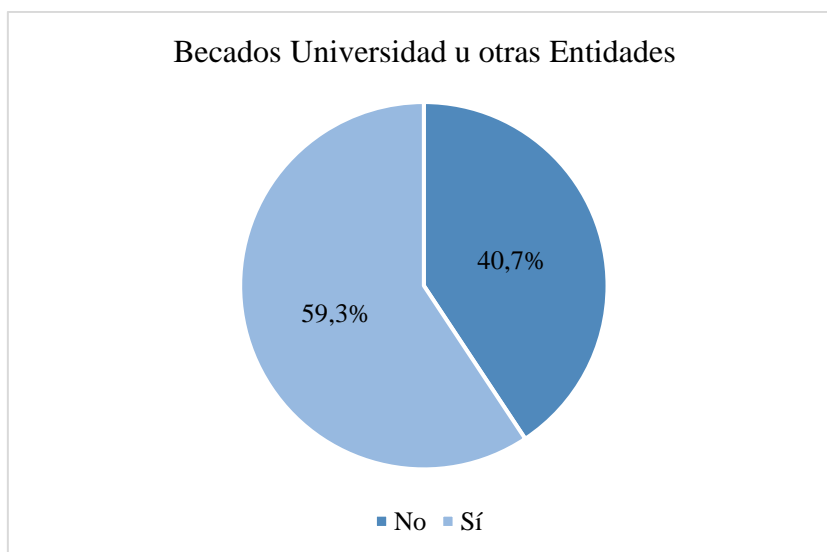


Ilustración 25. *Estudiantes becados por la Universidad u otras Entidades.*

Solicitar y/o asistir a la entrevista inicial con el profesional de acompañamiento integral (PAI) en donde se socializaron los resultados de las pruebas realizadas en la Semana de Pruebas y Adaptación a la Vida Universitaria (Inducción).

Después de la Semana de Pruebas y Adaptación a la Vida Universitaria (inducción), el 61,3% (269) de los encuestados, afirma que solicitó y/o asistió a la entrevista inicial con el profesional de acompañamiento integral (PAI), y el 38,7% (170) afirma que no solicitó y/o solicitó dicha entrevista inicial.

Con un nivel de confianza de 95%, se estima que la proporción poblacional de estudiantes que solicitaron y/o asistieron a la entrevista inicial con el profesional de Acompañamiento Integral (PAI), se encuentra entre el 56,7% y el 65,9%.

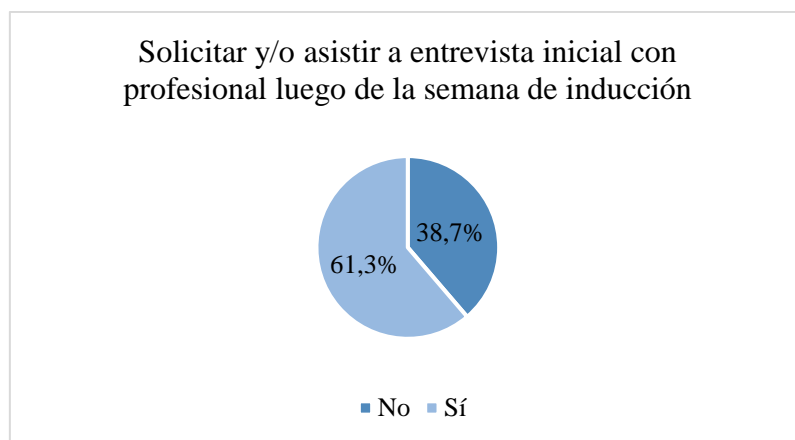


Ilustración 26. *Solicitar y/o asistir a la entrevista inicial con el profesional de acompañamiento integral (PAI) en donde se socializaron los resultados de las pruebas realizadas en la Semana de Pruebas y Adaptación a la Vida Universitaria (Inducción)*

Recomendación para asistir a las líneas de acompañamiento Integral (Académico, Normativo, Socioeconómico, Biopsicosocial) de acuerdo con los resultados entregados en la “Semana de Pruebas y Adaptación a la Vida Universitaria (inducción)”

De los 269 estudiantes que solicitaron y/o asistieron a la entrevista con el profesional de acompañamiento PAI, el 57,6% (155) de los encuestados afirman que se les recomendó asistir a al menos una de las líneas de acompañamiento integral (Académico, normativo, socioeconómico y Biopsicosocial) y el 42,4% (114) afirma lo contrario.

Con un nivel de confianza de 95% y con base en los 269 encuestados (que corresponden a los estudiantes que habían sido atendidos en la entrevista inicial o primera cita con el PAI), se estima que la proporción de estudiantes a los cuales si les recomendaron asistir a las líneas del Programa de Acompañamiento Integral se encuentra entre el 52,7% y el 63,5%.

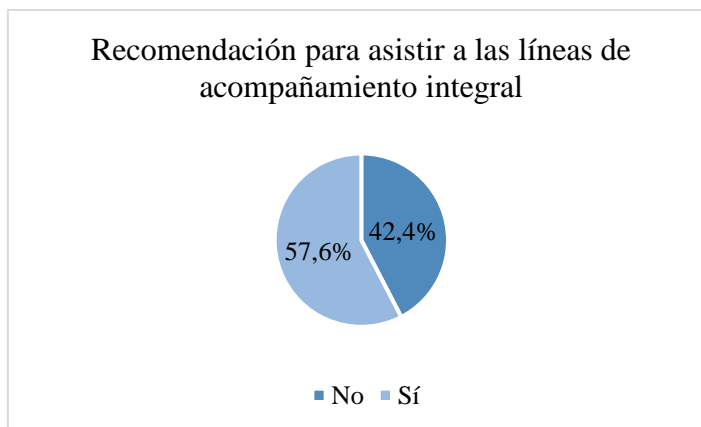


Ilustración 27. Recomendación para asistir a las líneas de acompañamiento Integral (Académico, Normativo, Socioeconómico, Biopsicosocial) de acuerdo con los resultados entregados en la “Semana de Pruebas y Adaptación a la Vida Universitaria (inducción)”.

Capacidad de reconocer los servicios ofertados por el Programa de Acompañamiento Integral, luego de participar en la Semana de Adaptación a la Vida Universitaria y asistir a la entrevista inicial.

De los 269 estudiantes que solicitaron y/o asistieron a la entrevista con profesional de acompañamiento PAI, el 50,9% (137) de los encuestados dice estar *de acuerdo* al considerar que después de participar en la Semana de Adaptación a la Vida Universitaria y asistir a la entrevista inicial con el profesional de acompañamiento Integral, puede reconocer los servicios ofertados por el PAI, el 23,0% (62) dice estar *totalmente de acuerdo*, el 22,7% afirma estar *indeciso* sobre la capacidad de reconocer los servicios ofertados por el PAI. Solo el 3% (8) y 0,4% (1) de las personas afirma estar *en desacuerdo* o *totalmente en desacuerdo*, respectivamente.

Con un nivel de confianza de 95% por ciento y con base en los 269 encuestados, se estima que la proporción poblacional de estudiantes que están *Totalmente de acuerdo* y *De acuerdo* en afirmar que luego de participar en la Semana de Adaptación a la Vida Universitaria y asistir a la entrevista inicial con el profesional PAI pueden reconocer los servicios ofertados por el Programa de Acompañamiento Integral PAI, se encuentra entre el 68,8% y el 79,2%.

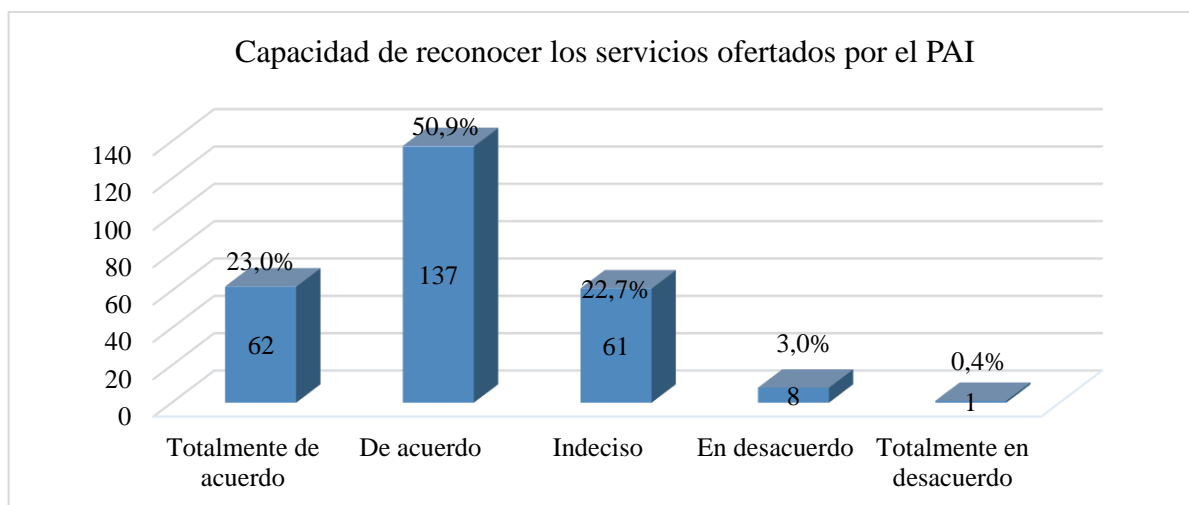


Ilustración 28. Capacidad de reconocer los servicios ofertados por el Programa de Acompañamiento Integral, luego de participar en la Semana de Adaptación a la Vida Universitaria y asistir a la entrevista inicial.

Observaciones, comentarios, y/o mejoras que considere merece el Programa de Acompañamiento Integral.

De los 439 encuestados, 102 de ellos realizaron algún comentario, observación y/o mejoras sobre el Programa de Acompañamiento Integral PAI.

Análisis descriptivo mediante tablas de contingencia

A continuación, se presenta las características de la población mediante el cruce de variables a través de tablas de contingencia.

Tipo de atención PAI recibida en el semestre 2019-2 según el sexo biológico.

De acuerdo con la tabla 57, se observa que de los 189 encuestados que recibieron atención psicológica por parte del Programa de Acompañamiento PAI en el semestre 2019-2, el 64,0% son mujeres y el 36,% son hombres. El 43,7% de los 119 estudiantes que recibieron atención socioeconómica son mujeres y el 56,3% son hombres. De los 98 encuestados que recibieron atención académica, el 44,9% son mujeres y 55,1% son hombres y de los 20 estudiantes que recibieron atención normativa el 40,0% son mujeres y el 60,0% son hombres.

Tabla 57. *Tipo de servicio PAI recibido en el semestre 2019-2 según el sexo biológico (por totales de fila).*

Tipo de atención PAI recibida en el semestre 2019-2	Sexo biológico					
	Hombre		Mujer		Total	
	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%
Psicológico	68	36,0%	121	64,0%	189	100,0%
Socioeconómico	67	56,3%	52	43,7%	119	100,0%
Académico	54	55,1%	44	44,9%	98	100,0%
Normativo	12	60,0%	8	40,0%	20	100,0%
Médico, enfermería u odontológico	6	46,2%	7	53,8%	13	100,0%
Total general	207	47,2%	232	52,8%	439	100,0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 58, se observa que de los 207 hombres que recibieron atención por parte del Programa de Acompañamiento Integral PAI en el semestre 2019-2, el 32,9% recibieron atención psicológica, el 32,4% recibieron atención socioeconómica, el 26,1% recibió atención académica, el 5,8% recibió atención normativa y solo el 2,9% recibió atención médica, enfermería u odontología. También se observa que de las 232 mujeres que recibieron atención por parte del Programa de Acompañamiento Integral PAI en el semestre 2019-2, el 52,2% recibieron atención psicológica, el 22,4% recibieron atención socioeconómica, el 19,0% recibieron atención académica, el 3,4% recibieron atención normativa y solo el 3,0% recibieron atención médica, enfermería u odontología.

Tabla 58. *Tipo de servicio PAI recibido en el semestre 2019-2 según el sexo biológico (por totales de columna).*

Tipo de atención PAI recibida en el semestre 2019-2	Sexo biológico			
	Hombre		Mujer	
	No. Personas	%	No. Personas	%
Psicológico	68	32,9%	121	52,2%
Socioeconómico	67	32,4%	52	22,4%
Académico	54	26,1%	44	19,0%
Normativo	12	5,8%	8	3,4%
Médico, enfermería u odontológico	6	2,9%	7	3,0%
Total general	207	100,0%	232	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Necesidad de seguimiento por parte del PAI al caso por el que recibió atención en el semestre 2019-2 según la frecuencia de seguimiento a los casos de los encuestados.

En la tabla 59, se observa que solo el 5,9% del total de los encuestados que afirmaron estar *Totalmente de acuerdo* con considerar que el caso por el que recibió atención por parte del PAI necesitaba de seguimiento y también consideran que *Muy Frecuentemente* el PAI realizó seguimiento a su caso, adicionalmente, se puede observar que al 6,2% y 3,4% del total de encuestados tienen la percepción de que *Raramente* y *Nunca*, respectivamente, el PAI realizó seguimiento a sus caso a pesar de que consideraban estar *Totalmente de acuerdo* con que su caso si requería seguimiento. El 11,4% y el 12,8% del total de encuestados que afirmaron que la frecuencia de seguimiento a su caso por parte del PAI fue *Frecuentemente* y *Ocasionalmente* respectivamente, y también afirman estar *De acuerdo* con considerar que el caso por el que recibió atención por parte del PAI necesitaba de seguimiento.

Tabla 59. *Necesidad de seguimiento por parte del PAI al caso por el que recibió atención en el semestre 2019-2 según la frecuencia de seguimiento.*

Necesidad de seguimiento por parte del PAI al caso por el que recibió atención en el semestre 2019-2	Frecuencia de seguimiento a casos de estudiantes por parte del PAI									
	Muy frecuentemente		Frecuentemente		Ocasionalmente		Raramente		Nunca	
	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%
Totalmente de acuerdo	26	5,9%	30	6,8%	29	6,6%	27	6,2%	15	3,4%
De acuerdo	11	2,5%	50	11,4%	56	12,8%	28	6,4%	9	2,1%
Indeciso	4	0,9%	25	5,7%	24	5,5%	26	5,9%	26	5,9%
En desacuerdo	0	0,0%	6	1,4%	10	2,3%	6	1,4%	8	1,8%
Totalmente en desacuerdo	2	0,5%	1	0,2%	5	1,1%	5	1,1%	10	2,3%
Total general	43	9,8%	112	25,5%	124	28,2%	92	21,0%	68	15,5%

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 60, se observa que de los 127 encuestados que afirmaron estar *Totalmente de acuerdo* con que el caso por el que asistieron al PAI necesitaba de seguimiento, el 20,5% afirma que la frecuencia de seguimiento a su caso por parte del PAI fue *Muy frecuentemente*, el 23,6% afirma que fue *Frecuentemente*, el 22,8% que fue

Ocasionalmente y el 21,3% y 11,8% afirma que *Raramente* y *Nunca* realizaron seguimiento a su caso, respectivamente. De los 154 encuestados que afirmaron estar *De acuerdo* con que el caso por el que asistieron al PAI necesitaba seguimiento, solo el 7,1% afirma que la frecuencia de seguimiento fue *Muy frecuentemente*, el 32,5% afirma que fue *Frecuentemente*, el 36,4% que solo se realizó *Ocasionalmente*, el 18,2% afirmó que el seguimiento fue *Raramente* y el 5,8% afirma que *Nunca* hicieron seguimiento a su caso.

Tabla 60. *Necesidad de seguimiento por parte del PAI al caso por el que recibió atención en el semestre 2019-2 según la frecuencia de seguimiento (por totales de fila).*

Necesidad de seguimiento por parte del PAI al caso por el que recibió atención en el semestre 2019-2	Frecuencia de seguimiento a casos de estudiantes por parte del PAI											
	Muy frecuentemente		Frecuentemente		Ocasionalmente		Raramente		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Totalmente de acuerdo	26	20,5%	30	23,6%	29	22,8%	27	21,3%	15	11,8%	127	100,0%
De acuerdo	11	7,1%	50	32,5%	56	36,4%	28	18,2%	9	5,8%	154	100,0%
Indeciso	4	3,8%	25	23,8%	24	22,9%	26	24,8%	26	24,8%	105	100,0%
En desacuerdo	0	0,0%	6	20,0%	10	33,3%	6	20,0%	8	26,7%	30	100,0%
Totalmente en desacuerdo	2	8,7%	1	4,3%	5	21,7%	5	21,7%	10	43,5%	23	100,0%
Total general	43	9,8%	112	25,5%	124	28,2%	92	21,0%	68	15,5%	439	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

No.: Número de personas

Sexo biológico según solicitud y/o asistencia a la entrevista inicial con el profesional de acompañamiento integral (PAI) luego de la semana de inducción.

Según la tabla 61 se observa que, del total de mujeres, el 59,5% solicitaron y/o asistieron a la entrevista inicial con el profesional PAI luego de la inducción realizada por la Universidad y el 40,5% no asistieron y/o solicitaron dicha cita. Del total de hombres, el 63,3% asistieron y/o solicitaron a la entrevista inicial con el profesional PAI luego de la semana de inducción y el 36,7% no asistieron y/o solicitaron dicha cita.

También se observa que del total de personas que solicitaron y/o asistieron a la entrevista inicial con el profesional PAI, el 51,3% son mujeres y el 48,7 son hombres. De los estudiantes que no asistieron y/o solicitaron dicha entrevista, el 55,3% son mujeres y el restante 44,7% son hombres.

Tabla 61. *Solicitud y/o asistencia a entrevista inicial con el profesional PAI luego de la semana de inducción según el sexo biológico.*

Solicitar y/o asistir entrevista inicial con profesional PAI luego de la semana de inducción									
Sexo biológico	Sí			No			Total		
	No. Personas	%F	%C	No. Personas	%F	%C	No. Personas	%F	%C
Mujer	138	59,5%	51,30%	94	40,5%	55,29%	232	100,0%	52,85%
Hombre	131	63,3%	48,70%	76	36,7%	44,71%	207	100,0%	47,15%
Total general	269	61,3%	100,00%	170	38,7%	100,00%	439	100,0%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

%F: Porcentaje del total de filas

%C: Porcentaje del total de columnas

Frecuencia de asistencia al PAI, cómo primera opción, cuando requiere solucionar una situación normativa y requiere acompañamiento académico.

De acuerdo con la tabla 62, se observa que el 25,5% de los encuestados afirmaron que *casi nunca* asisten al PAI como primera opción para dar solución a una situación normativa y tampoco lo hacen cuando requieren acompañamiento académico. Solo el 8,4% de los encuestados afirma que *Frecuentemente* y *Muy frecuentemente* asiste al PAI como primera opción de solución a una situación normativa y también lo hacen cuando requieren acompañamiento académico. También se destaca que el 51% de los encuestados afirma que *raramente o casi nunca* asiste al PAI como primera opción para dar solución a una situación normativa y también *raramente* y *casi nunca* asisten al PAI cuando requieren acompañamiento académico.

Con un nivel de confianza del 95%, se estima que la proporción poblacional de estudiantes que afirman que *Casi nunca* asisten como primera opción al Programa de Acompañamiento Integral PAI cuando requieren solucionar una situación de carácter normativo y también afirman que *Casi nunca* asisten a dicho programa cuando requiere acompañamiento académico, se encuentra entre el 21,4% y el 29,6% del total de la población.

Tabla 62. *Frecuencia de asistencia al PAI, cómo primera opción, cuando requiere solucionar una situación normativa y requiere acompañamiento académico.*

Frecuencia de asistencia al PAI cuando requiere solucionar una situación normativa	Frecuencia de asistencia al PAI cuando requiere acompañamiento académico									
	Muy frecuentemente		Frecuentemente		Ocasionalmente		Raramente		Casi nunca	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Muy frecuentemente	5	1,1%	4	0,9%	0	0,0%	1	0,2%	1	0,2%
Frecuentemente	2	0,5%	26	5,9%	17	3,9%	3	0,7%	7	1,6%
Ocasionalmente	2	0,5%	15	3,4%	55	12,5%	20	4,6%	15	3,4%
Raramente	1	0,2%	2	0,5%	26	5,9%	71	16,2%	24	5,5%
Casi nunca	1	0,2%	4	0,9%	8	1,8%	17	3,9%	112	25,5%
Total general	11	2,5%	51	11,6%	106	24,1%	112	25,5%	159	36,2%

Fuente: Elaboración propia.

No.: Número de personas

Necesidad de seguimiento por parte del PAI al caso por el que recibió atención en el semestre 2019-2 según la asistencia y/o solicitud de entrevista inicial con el profesional PAI luego de la semana de inducción.

De acuerdo con la tabla 63, se observa que del total de estudiantes que afirmaron estar *Totalmente de acuerdo* (127) al considerar que el caso por el cual solicitaron apoyo necesitaba seguimiento por parte del PAI, el 52,8% solicitó y/o asistió a la primera cita PAI luego de la primera semana de inducción y el 47,2% no solicitó y/o asistió a dicha cita. Del total de encuestados que afirmaron estar *De acuerdo* (154), el 64,3% solicitaron y/o asistieron a la entrevista inicial con el profesional PAI y el 35,7% no asistieron a dicha cita.

Tabla 63. *Necesidad de seguimiento PAI según la asistencia y/o solicitud entrevista inicial con profesional PAI.*

Necesidad de seguimiento por parte del PAI al caso por el que recibió atención en el semestre 2019-2	Solicitar y/o asistir entrevista inicial con profesional luego de la semana de inducción					
	No		Sí		Totales	
	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%
Totalmente de acuerdo	60	47,2%	67	52,8%	127	100,0%
De acuerdo	55	35,7%	99	64,3%	154	100,0%
Indeciso	38	36,2%	67	63,8%	105	100,0%
En desacuerdo	12	40,0%	18	60,0%	30	100,0%
Totalmente en desacuerdo	5	21,7%	18	78,3%	23	100,0%
Total general	170	38,7%	269	61,3%	439	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Frecuencia de asistencia al PAI cuando requiere acompañamiento académico según la capacidad de reconocer los servicios ofertados por el PAI.

De los 269 estudiantes que solicitaron y/o asistieron a la primera cita con el profesional PAI, se observa en la tabla 64 que, de los 62 encuestados que afirman estar *Totalmente de acuerdo* con la capacidad de reconocer los servicios ofertados por el PAI, el 37,1% de los encuestados afirma que *Casi nunca* asiste como primera opción al programa PAI cuando requiere acompañamiento académico, el 21,0% afirma que lo hace *Raramente*, el 25,8% afirma que asiste *Ocasionalmente*, el 9,7% y 6,5% afirma que lo hacer *Frecuentemente* y *Muy Frecuentemente*, respectivamente.

De los 137 encuestados que afirman estar *De acuerdo* con la capacidad de reconocer los servicios ofertados por el PAI, el 35,8% afirma que asiste *Ocasionalmente* como primera opción al programa PAI cuando requiere acompañamiento académico, el 26,3% *Casi nunca* asiste, el 21,9% lo hace *Raramente*, y solo el 13,1% y el 2,9% lo hace *Frecuentemente* y *Muy frecuentemente*, respectivamente.

Tabla 64. *Frecuencia de asistencia al PAI cuando requiere acompañamiento académico según la capacidad de reconocer los servicios ofertados por el PAI.*

Frecuencia de asistencia al PAI cuando requiere acompañamiento académico	Capacidad de reconocer los servicios ofertados por el PAI									
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	No. s	%	No. s	%	No. s	%	No. s	%	No.	%
Muy frecuentemente	4	6,5%	4	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuentemente	6	9,7%	18	13,1%	4	6,6%	2	25,0%	0	0,0%
Ocasionalmente	16	25,8%	49	35,8%	14	23,0%	0	0,0%	0	0,0%
Raramente	13	21,0%	30	21,9%	19	31,1%	3	37,5%	0	0,0%
Casi nunca	23	37,1%	36	26,3%	24	39,3%	3	37,5%	1	100,0%
Total general	62	100,0%	137	100,0%	61	100,0%	8	100,0%	1	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

No.: Número de personas

Tipo de atención PAI recibida en el semestre 2019-2 según la frecuencia de asistencia al PAI cuando requiere acompañamiento académico.

En la tabla 65, se observa que de los 98 estudiantes que recibieron atención académica por parte del PAI en el semestre 2016-2, el 54,1% afirman que *Raramente* y *Nunca* asisten al PAI cuando requieren de acompañamiento académico, el 25,5% afirma que lo hace *Ocasionalmente* y el 20,4% afirma que asiste *Muy frecuentemente* y *Frecuentemente*.

Tabla 65. *Tipo de atención PAI recibida en el semestre 2019-2 según la frecuencia de asistencia al PAI cuando requiere acompañamiento académico.*

Tipo de atención PAI recibida en el semestre 2019-2	Frecuencia de asistencia al PAI cuando requiere acompañamiento académico											
	Muy frecuentemente		Frecuentemente		Ocasionalmente		Raramente		Casi nunca		Totales	
	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%	No. Personas	%
Normativo	0	0,0%	1	5,0%	3	15,0%	4	20,0%	12	60,0%	20	100,0%
Académico	3	3,1%	17	17,3%	25	25,5%	28	28,6%	25	25,5%	98	100,0%
Médico, enfermería u odontológico	0	0,0%	1	7,7%	5	38,5%	4	30,8%	3	23,1%	13	100,0%
Psicológico	4	2,1%	19	10,1%	42	22,2%	39	20,6%	85	45,0%	189	100,0%
Socioeconómico	4	3,4%	13	10,9%	31	26,1%	37	31,1%	34	28,6%	119	100,0%
Total general	11	2,5%	51	11,6%	106	24,1%	112	25,5%	159	36,2%	439	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

8.1. Conclusiones de encuestas

A continuación, se presenta listado de conclusiones generadas a raíz de las encuestas realizadas a los estudiantes, de acuerdo con la muestra generada:

- De acuerdo con los resultados, se logró estimar que de los encuestados que recibieron atención por parte del PAI en el semestre 2019-2, entre el 56,4% y 65,6% Raramente y Casi nunca asisten al Programa de Acompañamiento Integral PAI como primera opción cuando requieren dar solución a una situación de carácter normativa y entre el 57,5% y 66,5% asisten Raramente y Casi nunca cuando requieren acompañamiento académico.

- Se logro estimar que la proporción poblacional de estudiantes que consideran estar Totalmente de acuerdo y De acuerdo en que su caso necesitaba seguimiento por parte del PAI se encuentra entre el 59,5% y 68,5% del total de la población. Además, se estima que la proporción de encuestados que consideran que la frecuencia de seguimiento al caso por

el cual solicito atención por parte del PAI fue Muy frecuentemente y Frecuentemente se encuentra entre el 30,5% y 39,5% del total de encuestados.

- Se infiere que el ingreso de los estudiantes al programa de acompañamiento integral se da de manera más marcada a partir del curso del tercer semestre.

- Más del 60% de los encuestados no están recibiendo un seguimiento a su caso; sin embargo, obtener esta cifra de manera objetiva requiere que la UTP incluya una clasificación de tipo de atención, con el fin de conocer el porcentaje de estudiantes que requiriendo seguimiento, lo recibieron o no.

- El porcentaje de estudiantes encuestados que no conocieron el programa de acompañamiento integral a través de la semana de adaptación a la vida universitaria supera el 50%, lo cual evidencia un gap entre lo ofertado, la eficiencia del proceso, y el 100% esperado. Se requiere la evaluación y consideración de adaptar un porcentaje de conocimiento del programa de acompañamiento integral por parte de los estudiantes en la semana de adaptación a la vida universitaria, a través de un formulario general que evalúe este primer momento.

- Se requiere una mayor participación activa de los docentes de cara a la influencia de los estudiantes para participar del programa de acompañamiento integral para gestionar sus casos, en el marco del tiempo que transcurre con el estudiante en clase, y capacidad de ver reflejados los resultados a través de sus comportamientos, como resultados.

- Se encuentra que más del 30% de los estudiantes que requieren algún apoyo con relación a la oferta de líneas del programa de acompañamiento integral, no lo ha solicitado en la UTP, lo cual se requieren ejercicios de sensibilización a la población estudiantil para que acceda a ellos.

- El porcentaje de estudiantes encuestados que asiste como primera opción al programa de acompañamiento integral a resolver un asunto normativo, no llega al 20%, lo cual da fuerza a la pertinencia de adecuar esta ruta, indicando que el primer actor debe ser registro y control.

- Dado que menos del 20% de los encuestados asiste frecuentemente al programa de acompañamiento integral como primera opción para abordar casos académicos, se propone que en la ruta a seguir por el estudiante, el acompañamiento integral realice un trabajo orientado al seguimiento del proceso.

- Se encuentra que puede existir un estímulo a los estudiantes para que ellos participen del programa de acompañamiento integral, con ocasión de múltiples momentos en los que la universidad, dada sus becas, se comunican y tienen una relación cercana con ellos.

- Se plantea la necesidad de generar acciones que cierren las brechas de fuga durante el proceso del programa de acompañamiento integral, ya que se halla que además del porcentaje que no asiste a la primera cita, otros no asisten al proceso de adaptación a la vida universitaria, lo que amplía la posibilidad de deserción y desconocimiento del mismo.

- De los estudiantes encuestados, se encuentra que entre el 52,7% y 63,5% fue la población a la que un profesional en la primera cita le recomendó continuar en una línea de acompañamiento, lo cual permite sustentar la necesidad de que exista una diferenciación en la clasificación de los estudiantes atendidos (atención única, y seguimiento).

Se concluye integralmente en este capítulo que la necesidad de promover y sostener una conversación de doble vía juega un rol imperativo en el fortalecimiento del PAI, y que los medios o herramientas para que esto se dé deben diversificarse y no limitarse a encuestas, o la aplicación de las pruebas SAP, para lo cual otros espacios pudieran ser propicios, inclusive en el análisis de cada estudiante a través del transcurso de su proceso académico.

Por lo anterior, se recomienda la integración de nuevos espacios y elementos que correspondan a la necesidad del PAI, entendiendo el objetivo de la aplicación del instrumento, como el estado de progreso de estudiantes.

9. Estructura para la implementación del acompañamiento integral a los estudiantes de pregrado.

Al contar con cuatro (4) líneas de atención el Programa de Acompañamiento Integral de la Universidad Tecnológica de Pereira, se precisa abordarlos de manera central en el desarrollo de la estructura propuesta a través de la presente investigación. Para dar contexto a ello, además de los planes operativos a los cuales apunta el programa de acompañamiento integral formulado en el PDI 2020 -2028, la coordinación y el equipo que lo lidera desde la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, actualmente cuenta con una ruta PAI en proceso de estructuración, que presentan de la siguiente forma:

Presentación de las líneas de acompañamiento PAI:

- Normativa
- Académica
- Biopsicosocial
- Socioeconómica

Ruta PAI:

- Entrevista inicial PAI
- Consulta por correo electrónico
- Consulta por Whatsapp PAI o de facultad
- Cita PAI solicitada por Portal Estudiantil
- Cita PAI solicitada por Whatsapp PAI o de facultad
- Remisiones por alertas
- Talleres aula de acompañamiento PAI – PALE – PAMA

Esto se encuentra acompañado de un video ilustrativo sobre cómo se puede solicitar una cita PAI a través del portal estudiantil de la UTP, al cual puede accederse a través del link https://www.youtube.com/watch?v=yGxGb3XvD_I.

De forma paralela, se está construyendo una propuesta de trabajo, que presenta el siguiente estado actual:

Objetivo:

Establecer los lineamientos para la elaboración de la propuesta de trabajo con los estudiantes de la facultad asignada.

Alcance:

La población beneficiaria de este servicio serán los estudiantes de la UTP

Operativización:

- Con base en la información suministrada por parte del observatorio, se planteará una intervención psicosocial y psicoeducativa acorde a las necesidades de la facultad. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
- Introducción del o los temas a intervenir.
- Justificación acerca de la importancia y utilidad de trabajar esos temas.
- Objetivos (general-específicos).
- Diseño propuesta que cuente con: tiempo, población, temas y sesiones a intervenir.
- Resultados esperados.
- Referentes bibliográficos.
- En consejo de facultad se expone la propuesta de trabajo para contar con la aprobación y el apoyo docente.
- Iniciar intervención con apoyo del comité psicoeducativo.
- Evaluar intervención.
- Realizar informe de facultad sobre los resultados obtenidos.

Diagrama de flujo:

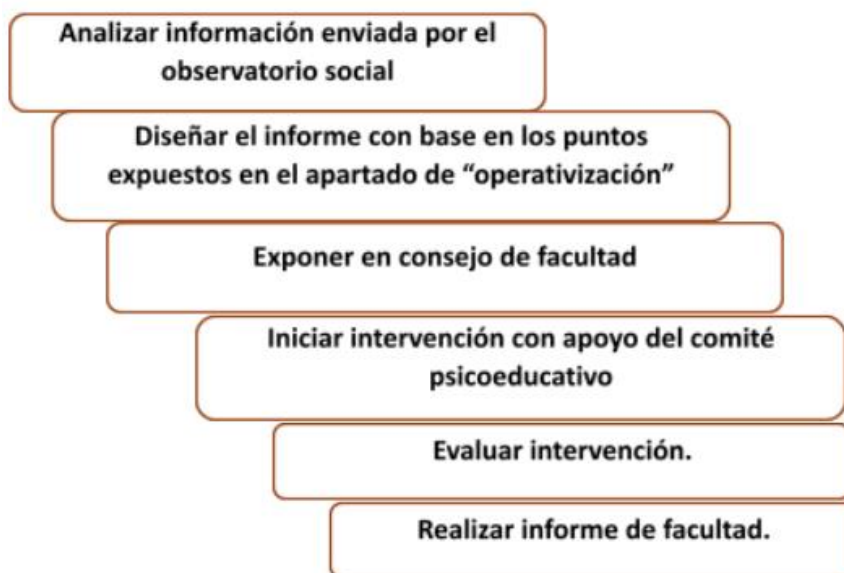


Ilustración 24. *Diagrama de flujo PAI*

Fuente: Propuesta de trabajo PAI.

Lo anterior, corresponde a toda la documentación y sistematización existente en el marco del Programa de Acompañamiento Integral.

Con base en lo anterior, y como resultado del objeto de investigación, el cual se genera a través del análisis documental, benchmarking, y análisis de las encuestas, se encuentra que debe hallarse una secuencia que permita la coexistencia de diferentes dependencias que integren el acompañamiento integral en diferentes etapas o momentos, por lo cual se sugiere que el estudiante transite por la estructura propuesta en la presente investigación, que aunque esta no sea imperativa, sí es la deseada para realizar el acompañamiento por tanto, que las actividades desarrolladas por la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario no remplazan las de otras dependencias, sino que prestan un servicio que debe estar orientado al seguimiento de los casos que presenten estudiantes con cierto nivel de criticidad, proveniente de la imposibilidad de resolverlo, en primera medida, con una atención.

Es por ello, que la función del acompañamiento integral, además de la escucha, atención y direccionamiento, debe conllevar un seguimiento y atención primaria que debe surgir por iniciativa tanto del estudiante, como de la institución, garantizando en todo su proceso de formación universitaria, mínimamente tres (3) momentos de acompañamiento.

Por lo anterior, se postula la estructura PAI, para lo cual el estudiante debería llevar el orden que se establece allí para dar solución y/o gestión de su caso, de acuerdo con la línea que corresponda.

De manera general, esta estructura representa en cada uno de sus lados las líneas del acompañamiento integral, siendo estas: académico, socioeconómico, biopsicosocial y normativo. De igual forma, el estudiante es el eje sobre el que circunda la estructura, así como de manera transversal existe la necesidad de un sistema de información que permita la integración entre las diferentes dependencias que intervienen dentro de todo este desarrollo del proyecto. Sobre el seguimiento que se indica como último nivel en cada línea, corresponde a la necesidad de contar con una cadencia de seguimiento a los estudiantes que requieren un acompañamiento, dividiendo a su vez los casos de los estudiantes, en dos (2) categorías:

- 1) Atención única
- 2) Seguimiento

De esta manera, y a consideración del profesional que lo atienda, se determinará si el estudiante requiere seguimiento, ya sea por llamada, mensaje de texto (WhatsApp), correo, cita presencial, u otro modo pertinente, garantizando que el estudiante reciba durante el semestre académico el acompañamiento por parte de la universidad, además de la percepción de que la institución siempre está para él.

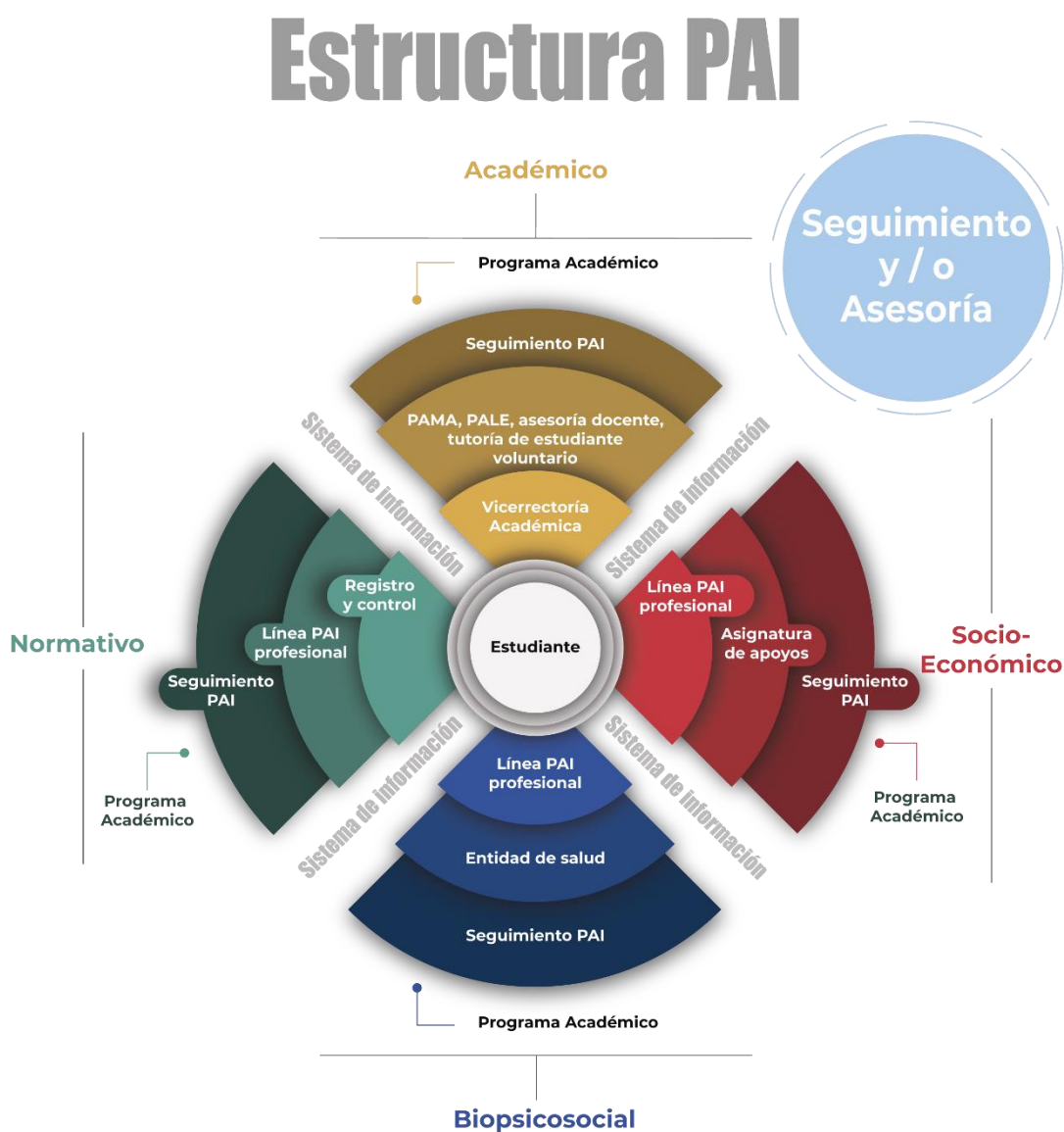


Ilustración 30. *Estructura PAI*

Fuente: Elaboración propia.

La Estructura PAI propuesta en la presente investigación, se basa en la pertinencia, mitigación de reprocesos, y seguimiento continuo realizado al estudiante a través de su tránsito en las diferentes líneas de acompañamiento ofertadas. Por ello el momento de intervención del programa de acompañamiento integral, debería darse en tres líneas, así:

Atención en primera línea: aquella en la cual el programa de acompañamiento integral tiene la capacidad de tratar transversalmente el caso presentado por el estudiante, liderando e interviniendo el caso. Las líneas correspondientes a esta, son:

- Línea socioeconómica
- Línea biopsicosocial

Atención en segunda línea: es en la que se requiere la intervención por parte del programa de acompañamiento integral, posterior a la atención inicial otorgada por el área pertinente para dar solución, pero que por condiciones de criticidad del caso, se precisa un seguimiento urgente, como puede ser el caso de un estudiante que se acerca a registro y control a consultar sobre cómo se realiza la cancelación de semestre, lo que se considera una alerta que en ese momento pudiera no estar siendo atendida o detectada por el programa de acompañamiento integral, adicionando así, la necesidad de un sistema que integre esta información que emita trazabilidad e historial de los estudiantes, donde para el caso actual, podría resultar en la permanencia o deserción estudiantil. En esta segunda línea, clasifica la:

- Línea normativa

Atención en tercera línea: corresponde al momento de intervención del programa de acompañamiento integral, donde la función es dedicada al seguimiento, dado que existen estrategias que están orientadas a dar solución a las necesidades y potenciar habilidades de los estudiantes, por lo cual la orientación a estas estrategias debe ser indicada por:

- Línea académica

Por lo expuesto, el seguimiento se realizará siempre para todas las líneas, de acuerdo con los casos que se encuentren reportados en el sistema de información con que se cuente, donde según esta investigación, se recomienda contar con una herramienta tecnológica que

integre la información generada por los diferentes actores que intervienen en la estructura PAI propuesta.

A continuación, se aborda cada una de las líneas del acompañamiento. En la situación actual para la línea académica, el estudiante es remitido por el Programa de Acompañamiento Integral a diferentes estrategias, como lo son: PALE, PAMA, asesoría docente y tutoría de estudiante voluntario; allí, se encuentra que la función realizada por el PAI, se concentra en la remisión de los estudiantes a estas estrategias, y no cuenta con un enfoque en el seguimiento a los casos durante el semestre académico, o la gestión y solución de los mismos. Es por ello, que para la línea académica se propone que el estudiante asista primariamente a la Vicerrectoría Académica como a las estrategias ofertadas, dado que la atención brindada por los profesionales de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario (VRSyBU) debe estar más enfocada a

acompañar la usabilidad de las estrategias que faciliten el aprendizaje por parte de los estudiantes, durante su proceso de participación en las mismas.

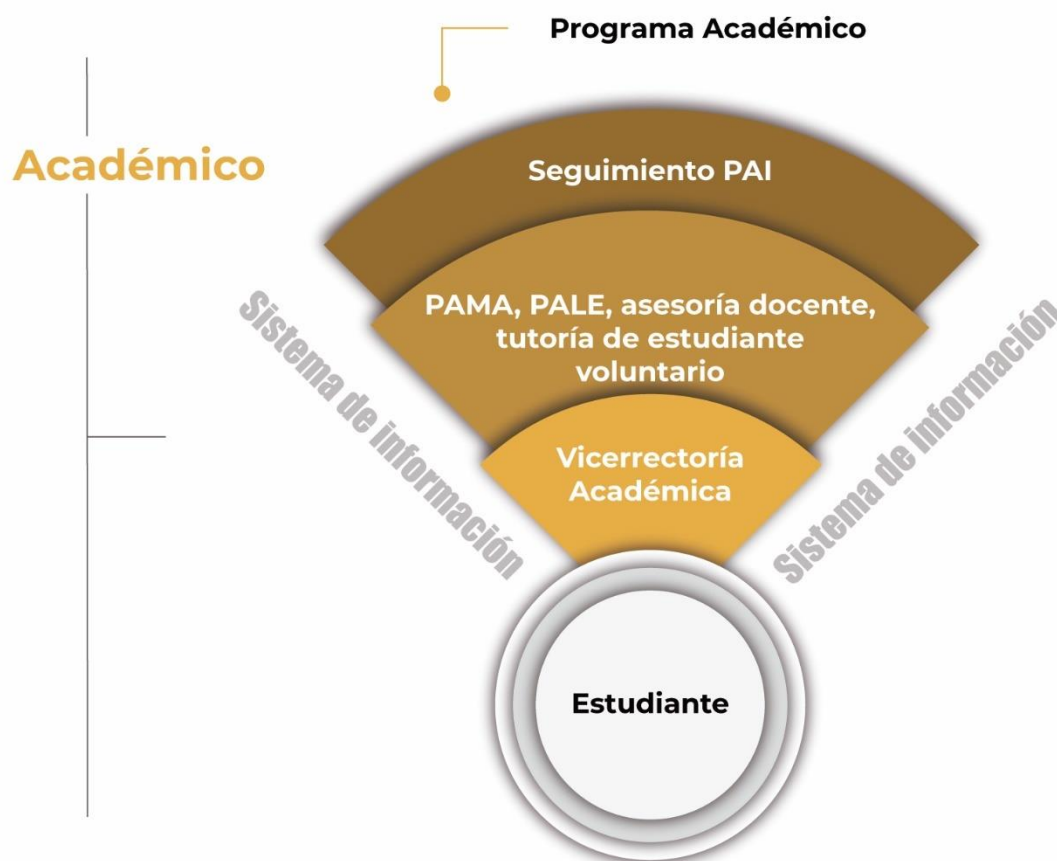


Ilustración 31. Ruta línea de acompañamiento académico.

Fuente: Elaboración propia.

Como segunda línea de acompañamiento a abordar, se encuentra la socioeconómica, para la cual sí se recomienda al estudiante el ingreso directo al proceso con un profesional de la VRSyBU, ya que es desde allí se lidera la asignación de estos apoyos, por lo cual se expone la ruta actual evidenciada en la página de internet

<https://www.utp.edu.co/vicerrectoria/responsabilidad-social/apoyos-socioeconomicos.html>

dispuesta para realizar dicha solicitud, a través del portal estudiantil UTP:

- Cuando se abra convocatoria, la cual se informa a través de los canales oficiales de la Vicerrectoría y la universidad
- Ingresar al portal estudiantil

- Dar click en el ítem de apoyos socioeconómicos
- Tener toda la documentación en formato de PDF para subirla al sistema
- Enviar solicitud y te dan un numero de radicado, debes guárdalo

Para esta línea, la universidad oferta los apoyos socioeconómicos, y al momento de generar un resultado de asignación a un estudiante, se continúa con un acompañamiento periódico liderado por trabajadoras sociales sobre su uso y administración de los mismos, pero en el caso de quienes no resultan beneficiados, estos estudiantes no cuentan con un seguimiento o una atención adicional que les genere una sensación de apoyo y/o soporte, por lo cual, se recomienda que sean atendidos posteriormente por la línea biopsicosocial, ya que la negativa puede darse por falta de documentación, desconocimiento, e incluso, cierta incompatibilidad con los requisitos exigidos, pero que esto no los exime de su posible vulnerabilidad, desequilibrio emocional, como del riesgo socioeconómico, permitiendo de esta manera a los profesionales PAI, conocer la posibilidad del estudiante de continuar en la institución, para así procurar ofertar soluciones alternativas, tales como el emprendimiento u otras áreas de la UTP que pudieran generar cierta solvencia económica; esto, entendiéndose esta necesidad como una alerta para la permanencia y egreso exitoso.

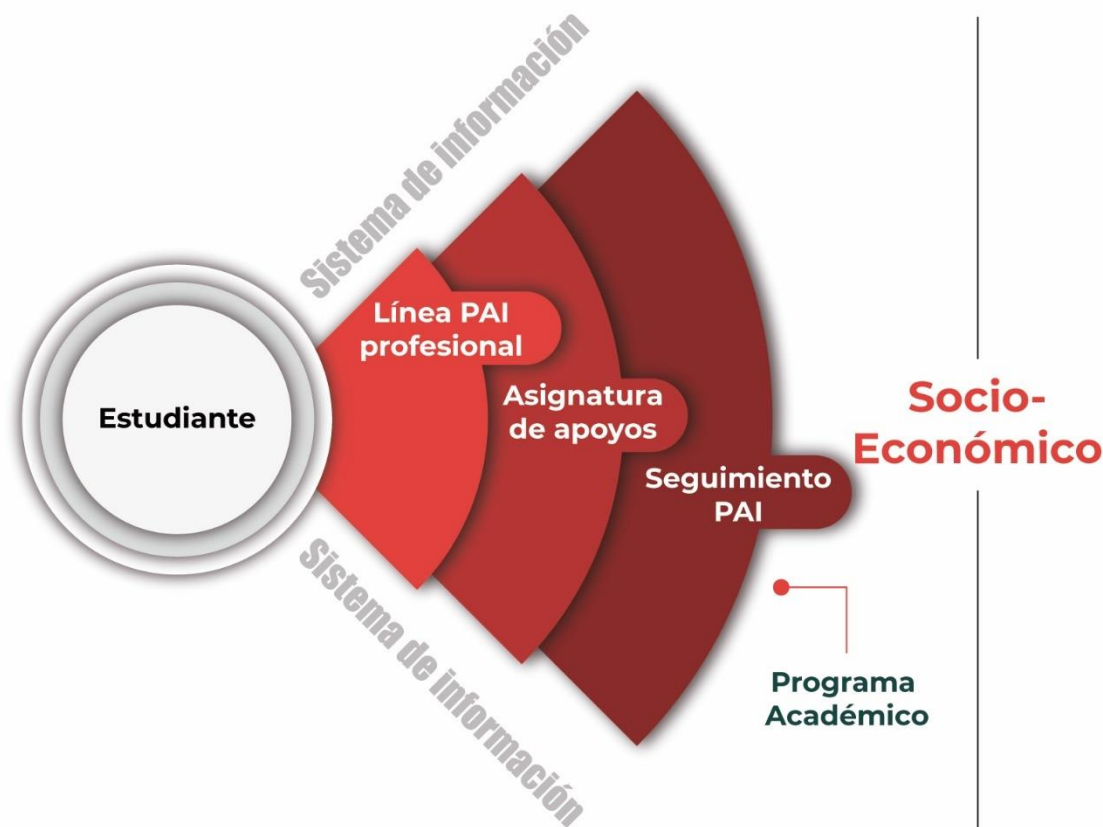


Ilustración 32. Ruta línea de acompañamiento socioeconómico.

Fuente: Elaboración propia.

La línea de acompañamiento biopsicosocial conserva la propuesta de la línea anterior, dado que es la misma VRSyBU quien lidera la atención médica, odontológica, psicológica y psiquiátrica. El funcionamiento actual de esta línea inicia tal cual como se encuentra establecida en la ruta actual del Programa de Acompañamiento Integral, donde al asignar la atención por parte de un profesional, este presta sus servicios en una atención, y/o eventualmente, realiza seguimiento a algunos casos, terminando así, la intervención de esta línea. De acuerdo a este actuar, se evidencia que existe una desarticulación con las facultades académicas, ya que las inasistencias que puedan relacionarse a casos de salud, dificultades sociales, familiares u otras situaciones que ameriten acompañamiento, no son remitidas o conocidas en totalidad por el Programa de Acompañamiento integral, así como

no se realiza el seguimiento del 100% de los casos de remisiones de estudiantes a hospitales y/o clínicas por alguna situación, los cuales son momentos en los que esta línea precisamente debe intervenir. Por ello, a través de la siguiente ruta, la UTP podrá canalizar todas las situaciones, y se realizará un proceso cercano que facilite el curso del programa académico, realizando un énfasis en abarcar el 100% de los casos que requieran seguimiento, que hayan sido remitidos o no por alguna otra área, garantizando la continuidad del acompañamiento durante cada caso.

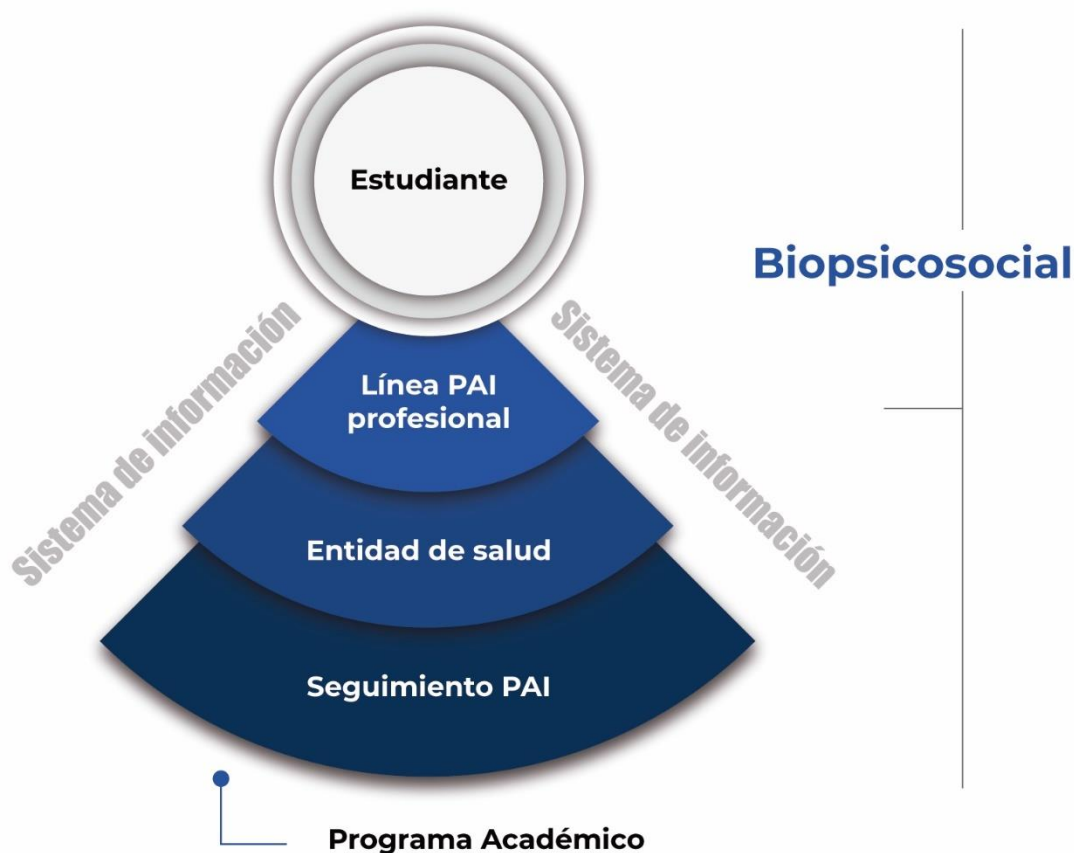


Ilustración 33. Ruta línea de acompañamiento Biopsicosocial.

Fuente: Elaboración propia.

Como última línea de acompañamiento se encuentra la normativa. Allí, dada la necesidad que surge de atender y canalizar las alertas que se presentan en las atenciones realizadas por registro y control, como pueden ser posibles deserciones, pero que no son

transmitidas, comunicadas y tratadas por el Programa de Acompañamiento Integral, con ocasión de la desarticulación entre los mismos procesos, se requiere cerrar brechas a través de una ruta clara, que se facilitaría además, tal como se menciona en este documento, al contar con un desarrollo tecnológico que vincule estos procesos, y promueva así, la permanencia y egreso exitoso. Las soluciones de esta línea son particularmente apegadas a la norma, por lo cual se recomienda que se invite al estudiante a siempre asistir inicialmente a Registro y Control, y posteriormente, de no encontrar solución, acuda al acompañamiento integral a través de un profesional, quien estará allí durante su proceso, garantizando la mejor ruta.

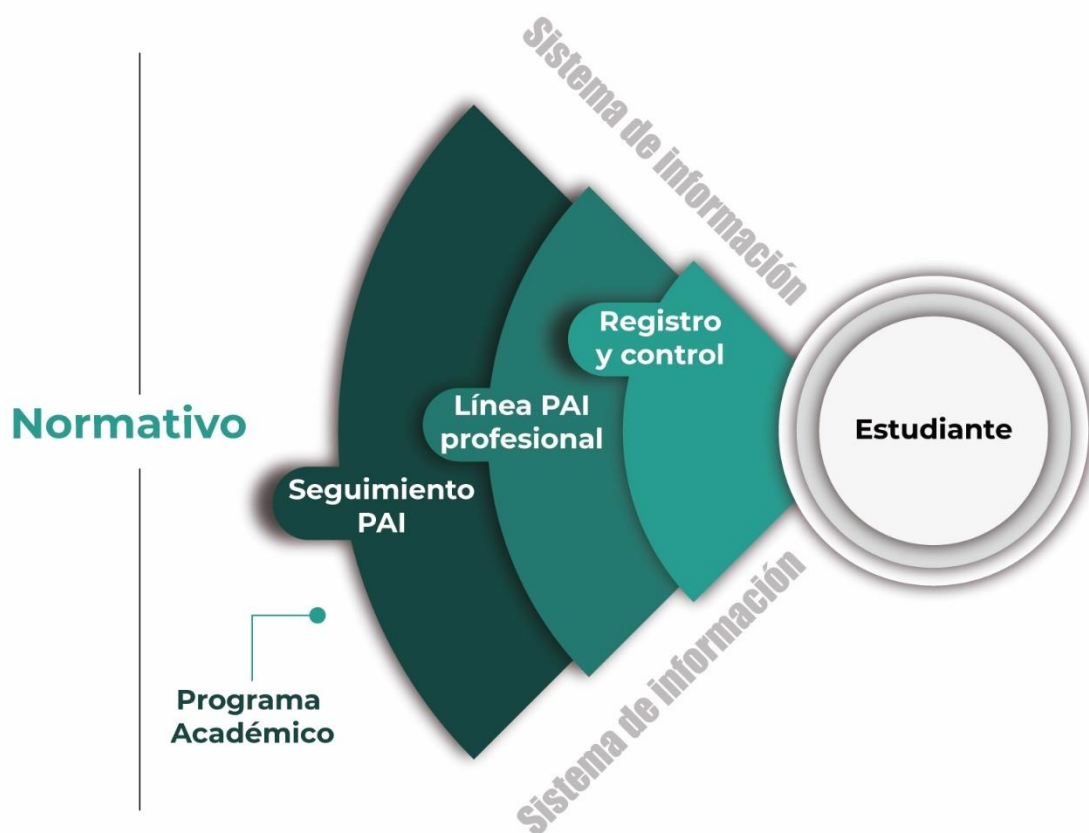


Ilustración 34. *Línea de acompañamiento normativo.*

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta cuadro de objetivos y resultados clave - *objectives and key results* (OKR) el cual genera un aporte en términos de direccionamiento par cada una de las líneas de acompañamiento integral, pero que no sustituye, sino que aportan a lo ya formulado por la UTP a través del Plan de Desarrollo Institucional, en el marco del Programa de Acompañamiento Integral.

Tabla 66. Cuadro OKR.

Línea de acompañamiento	Dependencias articuladas	objetivos y resultados clave -objectives and key results (OKR)	Recursos informáticos	Recursos humanos	Controles	Resultados clave
Línea académica	Vicerrectoría Académica - Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	1. Garantizar el debido tránsito de los estudiantes a través de las estrategias de acompañamiento académico 2. Generar la cultura del reporte oportuno por parte de los docentes, de los casos que puedan representar una alerta temprana de los estudiantes.	Herramienta tecnológica (software) que integre la información de reporte de necesidades y estado de uso y comportamiento de los estudiantes de las estrategias del acompañamiento académico	Docentes, secretarías de programas académicos, Vicerrectoría Académica, profesionales PAI	Evaluación semestral del resultado clave esperado	El 100% de los estudiantes de pregrado que asistan a la línea académica, deberán asistir inicialmente y de manera mínima, a una de las estrategias de esta líneas, previo a requerir atención por un profesional PAI.

Línea de acompañamiento	Dependencias articuladas	objetivos y resultados clave -objetives and key results (OKR)	Recursos informáticos	Recursos humanos	Controles	Resultados clave
Línea normativa	Registro y Control - Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	1. Acompañar todas las alertas que puedan generarse en el marco de la gestión de los estudiantes a través de registro y control. 2. Reportar en tiempo real las alertas tempranas (posibles casos de deserción de los estudiantes de pregrado), a los profesionales PAI.	Herramienta tecnológica (software) que integre la información de alertas y necesidades de atención de estudiantes que sean atendidos por registro y control	Profesionales registro y control - Profesionales PAI	Evaluación semestral del resultado clave esperado	Para el segundo semestre del año 2022, los profesionales PAI deberán abrir caso y realizar acompañamiento al 100% de los estudiantes que asistan a registro y control, con motivo de cancelación de semestre, para sí mitigar la deserción

Línea de acompañamiento	Dependencias articuladas	objetivos y resultados clave -objetives and key results (OKR)	Recursos informáticos	Recursos humanos	Controles	Resultados clave
Línea biopsicosocial	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	1. Implementar una trazabilidad de estado de los estudiantes que facilite la detección de estudiantes sujetos de acompañamiento integral, como de seguimiento. 2. Articular el reporte de casos, como alertas tempranas de los estudiantes, generadas desde los programas académicos y facultadas a través de los docentes.	Herramienta tecnológica (software) que integre la información de alertas y necesidades de atención de estudiantes que sean atendidos por los diferentes actores de la universidad	Profesionales PAI - Docentes, secretarías de programas académicos, Vicerrectoría Académica	Evaluación semestral del resultado clave esperado	Para el segundo semestre del año 2022, los profesionales PAI deberán abrir caso y realizar el acompañamiento al 100% de los estudiantes que de acuerdo al registro docente, se reporte un riesgo que implique la pérdida del semestre académico

Línea de acompañamiento	Dependencias articuladas	objetivos y resultados clave -objetives and key results (OKR)	Recursos informáticos	Recursos humanos	Controles	Resultados clave
Línea socioeconómica	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	1. Generar un acompañamiento y seguimiento a quienes no resulten beneficiados de los apoyos socioeconómicos. 2. Remitir oportunamente a la línea biopsicocial los estudiantes que no resulten beneficiados a través de la línea socioeconómica	Herramienta tecnológica (software) que integre la información de alertas y necesidades de atención de estudiantes que sean atendidos por los diferentes actores de la universidad	Profesionales PAI - Docentes, secretarías de programas académicos, Vicerrectoría Académica	Evaluación semestral del resultado clave esperado	Para el segundo semestre del año 2022, los profesionales PAI deberán abrir caso de acompañamiento en la línea biopsicosocial al 100% de los estudiantes que no resulten beneficiados en la línea socioeconómica, garantizando un acompañamiento, puesto que la negativa inicial no mitiga la necesidad inicialmente manifestada por el estudiante, a través de la solicitud generada.

Fuente: Elaboración propia.

Como se mencionaba en la introducción al capítulo, cada pieza de la estructura termina con el seguimiento que debe realizar el acompañamiento integral cada vez que un estudiante ingrese al proceso bajo una condición de seguimiento, de manera que la institución se encuentre siempre presente para el estudiante. Acá resulta importante anotar que la comunicación entre los profesionales del acompañamiento y cada programa, son fundamentales para dar respuesta oportuna a las situaciones que pudieran afectar entre otras, sus resultados o desempeño académico. Y como último punto, siempre debe encontrarse documentado en un sistema de información que facilite la integración.

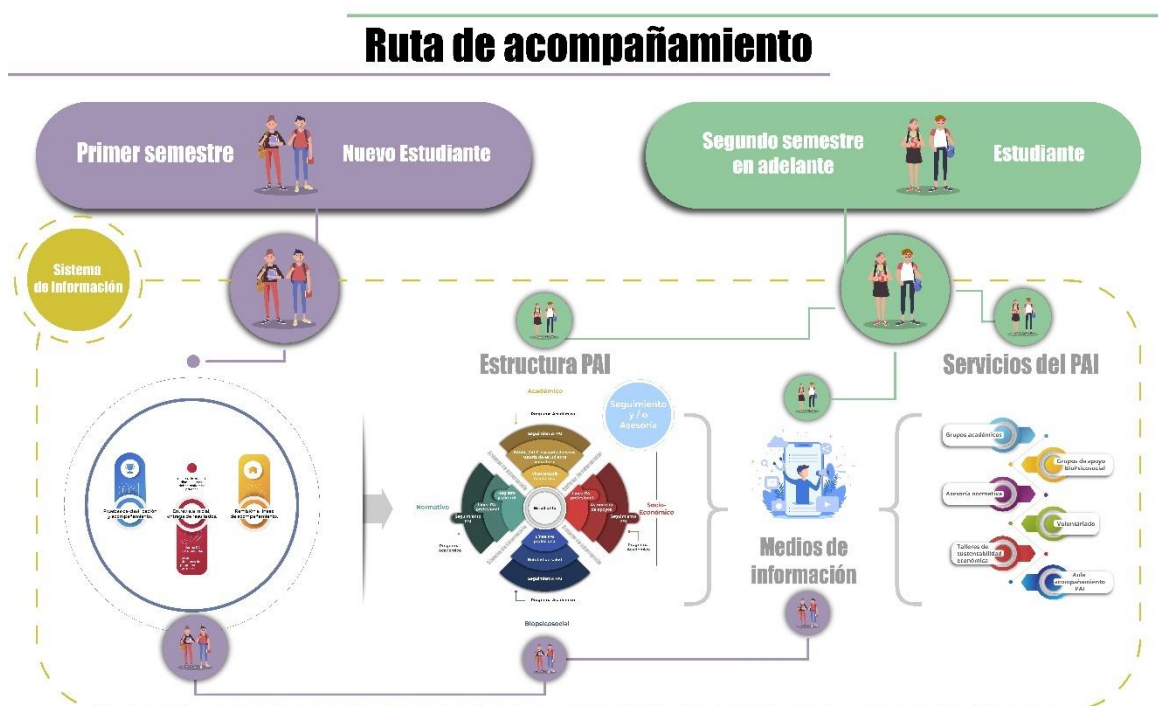


Ilustración 35. *Rutas de ingreso del estudiante al Acompañamiento Integral.*

Para una mejor apreciación de la ruta de acompañamiento, a continuación, se muestra la de manera detallada para facilitar su visualización, por lo cual en la imagen anterior podemos reconocer cómo se concibe en su conjunto:

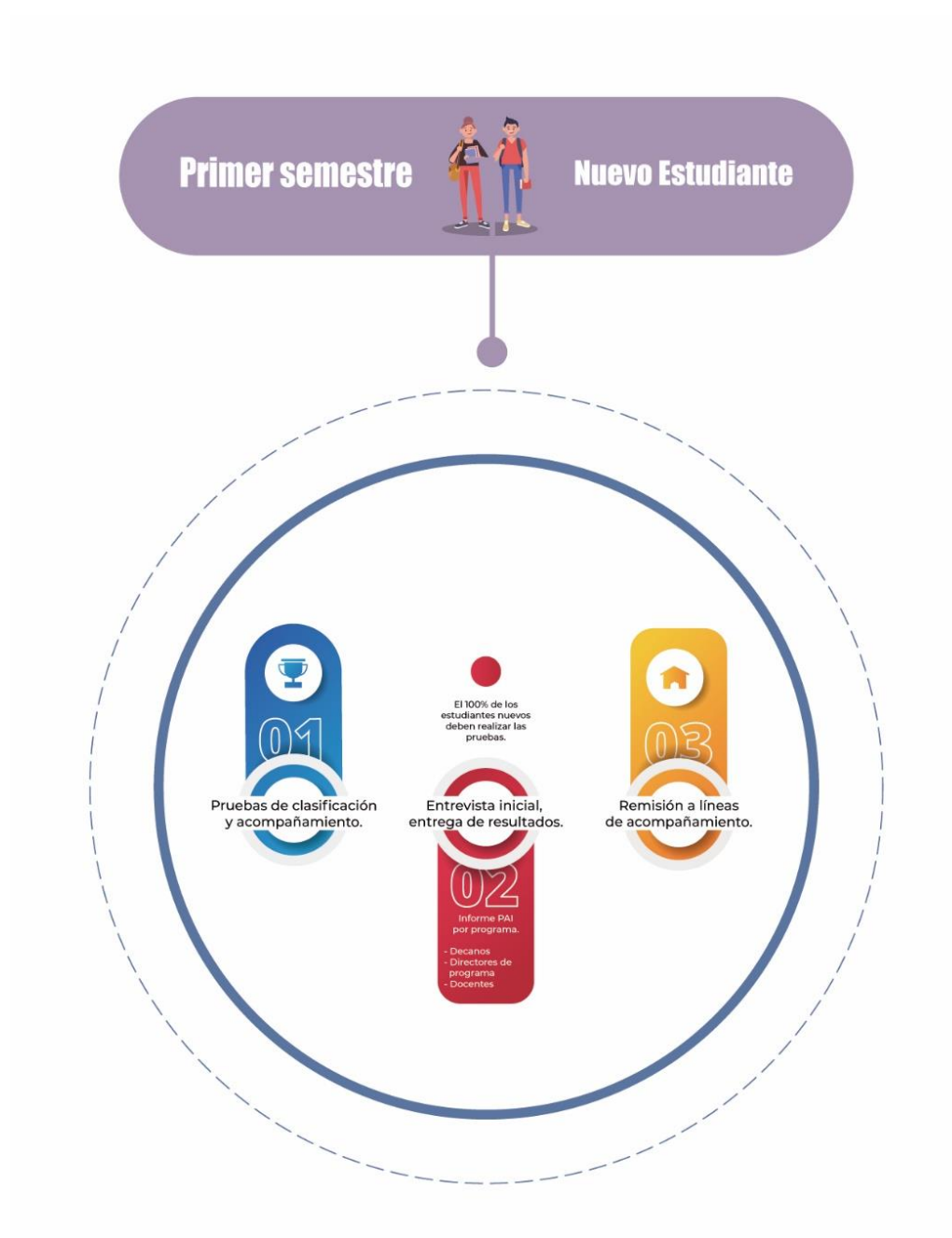


Ilustración 36. *Rutas de ingreso del estudiante al Acompañamiento Integral Estudiantes Primer Semestre*

Fuente: Elaboración propia.

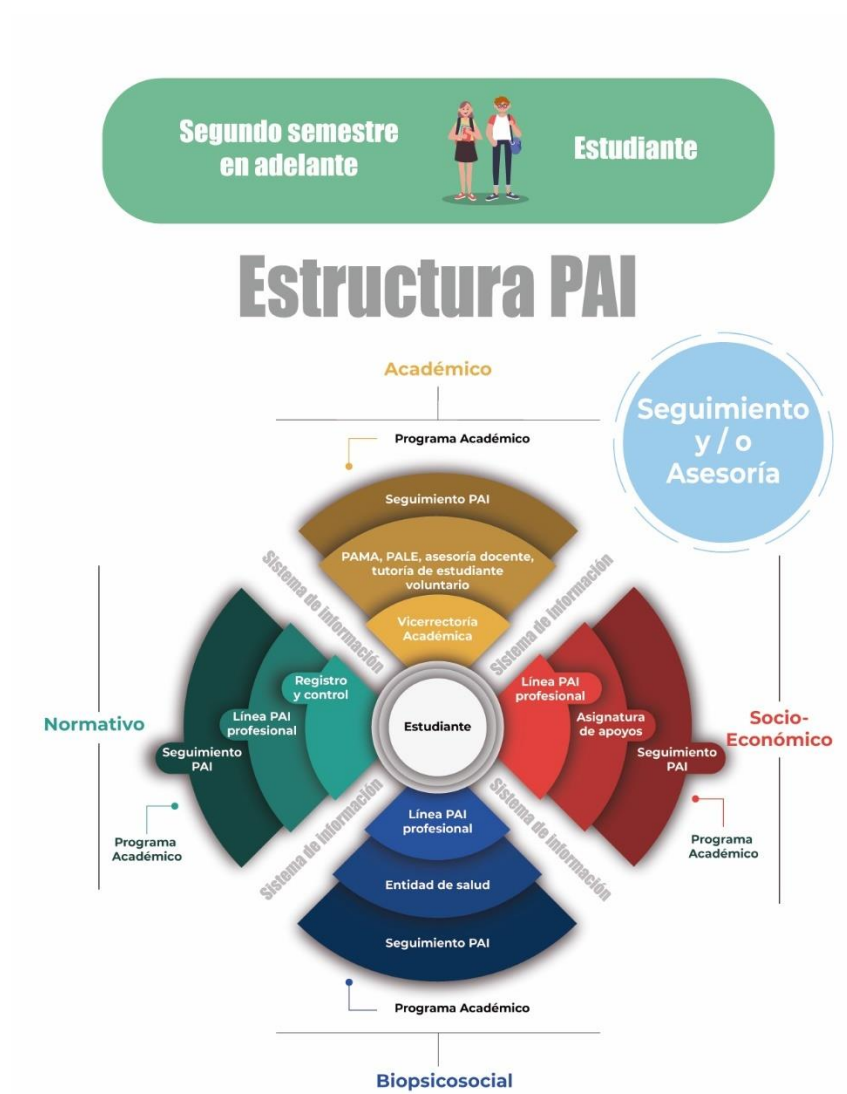


Ilustración 37 Rutas de ingreso del estudiante al Acompañamiento Integral Estudiantes Segundo Semestre

Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 38 *Rutas de ingreso del estudiante al Acompañamiento Integral Servicios PAI para estudiantes segundo semestre en adelante*

Fuente: Elaboración propia.

En las ilustraciones previas se denotan las rutas de ingreso de los estudiantes al acompañamiento integral dependiendo si este se encuentra en primero o en un semestre académico a partir de segundo, lo cual permite identificar el grado de madurez del estudiante con relación al conocimiento de los servicios de acompañamiento, como su capacidad de gestión de apoyos por parte del mismo programa. Esto se encuentra sujeto a un cumplimiento de la cerca del 100% de estudiantes que reciben el proceso de adaptación a la vida universitaria, ya que este genera una importante garantía sobre el retorno y construcción de confianza entre el programa y el estudiante.

El ingreso al acompañamiento integral debe contar con una entrada diferenciada para la primera vez que sea utilizado por los estudiantes nuevos, como para los estudiantes que ya son antiguos en la universidad, o ya asistirían por una segunda vez, aun siendo un estudiante nuevo. Esto se puede evidenciar en la gráfica anterior.

Ahora, para garantizar el acompañamiento y búsqueda del estudiante por parte de la universidad, se diseñaron los momentos mínimos de acompañamiento que se evidencian a continuación:

Acompañamiento vida universitaria

Nota: momentos mínimos de acompañamiento a cada estudiante.



Ilustración 39. *Momentos mínimos de acompañamiento a cada estudiante.*

Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 40. Descripción Momentos de Acompañamiento a cada estudiante

Fuente: Elaboración propia.

Los estudiantes que son nuevos en la universidad, deben transcurrir por todo el proceso de adaptación a la vida universitaria, para lo cual, será necesario que el 100% de ellos lo cursen, garantizando así el inicio del acompañamiento, lo que representa el primero de los tres (3) momentos que se proponen para que la universidad se acerque mínimamente al estudiante durante el curso del programa académico, y cree un vínculo de confianza, como de conocimiento del servicio que será una herramienta de facilitación de la permanencia en la institución. Dentro de este primer momento, los estudiantes nuevos podrán ser remitidos y/o estarán en capacidad de entender que requieren acompañamiento a través de una o varias de las líneas. Este se considera a título de los investigadores como el inicio de un proceso de autogestión y la educación del cuidado y prevención orientada al apoyo, como al fortalecimiento de las redes sociales de los estudiantes, que por consiguiente, se hace necesario que el cúmulo de asociaciones existentes en la universidad, entendida por ejemplo, como las diferentes áreas, se encuentren conectadas dentro de sus objetivos individuales, a los comunes, ya que la asociatividad interna de cada dependencia, no

significa por sí misma, que se encuentren asociados para el cumplimiento de los objetivos del Programa de Acompañamiento Integral.

Después de que el estudiante atravesase por ese proceso, este estudiante podrá estar en capacidad de actuar como un estudiante de segundo semestre.

Se debe anotar que el momento de acompañamiento al estudiante en el primer semestre se fundamenta en la programación y capacidad de aseguramiento de los procedimientos.

Estos momentos deben ser acompañados por las áreas de Centro de Recursos Informáticos y Educativos CRIE, Vicerrectoría Académica, Instituto de Lenguas Extranjeras ILEX, y Registro y Control, con la intención de facilitar las herramientas y espacios que son necesarios para el recibo de los nuevos estudiantes, y que, por ende, harán parte de los dos momentos adicionales de acompañamiento que se realizarían.

Ya expuesto el primer momento de acompañamiento integral en la vida universitaria, se plantean en el presente trabajo los siguientes dos (2) momentos:

- Segundo momento de acompañamiento a mitad del programa académico: equivalente aproximadamente al curso del 50% del programa académico por parte del estudiante, el cual tiene un enfoque similar al primer momento orientado a los estudiantes nuevos, realizando una entrevista, y adicionalmente unas pruebas que permitan nuevamente identificar alertas tempranas de los estudiantes que sugieran la remisión o no a una línea de acompañamiento.
- Tercer momento de acompañamiento al finalizar el programa académico: equivalente al curso del 90% del programa académico por parte del estudiante, el cual tiene un enfoque laboral, que facilite la inserción como transición desde la academia, a este nuevo escenario que les recibe.

Estos dos momentos deben ser planeados por parte del acompañamiento integral, en articulación con el área de Talento Humano y la Vicerrectoría Académica, de manera que pueda realizarse con gran autonomía durante el curso del semestre que represente el momento formulado, donde las diferentes facultades tengan un papel fundamental en ello para la recolección de dicha información por parte de la VRSyBU, como su respectivo análisis, y generar nuevos informes estandarizados, de acuerdo a los resultados

encontrados. La estandarización será crucial porque representa un nuevo proceso sin nuevo personal en la institución, y por ello se sugiere la preparación de los estudiantes con la divulgación oportuna de la fecha en que se realizaría, de manera que ese día, tanto los estudiantes que aplican al segundo momento, como quienes pertenecerían al tercero, dada su ubicación semestral, ejecuten las pruebas, para después de ello consolidar los pendientes, y generar los resultados del 100% de los estudiantes.

Los momentos de acompañamiento generarán material sobre las necesidades de talleres, y el enfoque requerido para la programación semestral de actividades en el marco del cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional, que a la vez permitirá actualizar los proyectos con relación a las necesidades actuales. Donde ejemplificando, se entiende que la pandemia puede incidir en el cumplimiento de indicadores, como en los efectos que estos generan.

La manera en que se articulan los servicios del programa de acompañamiento integral con las diferentes dependencias representa el reto más grande, puesto que requiere la integración a través de herramientas y entendiendo las necesidades de los estudiantes que van más allá de los servicios ya prestados, puesto que no se trata solamente de generar las soluciones requeridas por ellos mismos, sino de estar siempre presente durante las dificultades del estudiante, algo similar a lo que sucede con servicios de salud prepagada, puesto que buscar al estudiante cuando este ya ha asistido, genera un vínculo que puede potencializar el vínculo con la institución.

- Grupos académicos
- Grupos de apoyo biopsicosocial
- Asesoría normativa
- Voluntariado
- Talleres de sustentabilidad económica
- Aula acompañamiento PAI

Estas actividades deben pertenecer a convocatorias periódicas que estimulen el involucramiento de nuevos estudiantes.

Se requieren practicantes, monitores, voluntarios, talleristas u otra figura que realice el seguimiento a los estudiantes con sus casos en cada una de las líneas, ya que esta actividad se enfoca en la identificación del estado actual a través del autorreconocimiento del estudiante, y no constituye una cita, siendo solo el medio para lograr concretar un nuevo espacio de acompañamiento con un profesional. Estos esfuerzos deben ser generalizados y diversificados en su implementación, garantizando que se enfoque a estudiantes que no han tenido otro tipo de apoyo, como pudiera ser el caso de estudiantes becados, los cuales ya cuentan con ciertas condiciones de favorabilidad.

Para finalizar, esta propuesta requiere ser comunicada a través de mensajes que faciliten el cumplimiento de los objetivos – indicadores, y es por ello que apoyados en las buenas prácticas de proyectos, se plantea lo siguiente:

El proceso para gestionar las comunicaciones debe contemplar tres momentos:

- 1) Planificación la gestión de las comunicaciones.
- 2) Gestión de las comunicaciones.
- 3) Control de las comunicaciones.

A su vez, este presenta por sí mismo unos objetivos específicos que se relacionan de manera continua.

Objetivos del plan de acción inicial de comunicaciones:

- Acercar el acompañamiento integral a cada uno de los estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Pereira, y su comunidad.
- Promover la integración de los diferentes interesados (estudiantes, personal administrativo, docentes y comunidad universitaria) de cara al acompañamiento integral.
- Facilitar la interacción entre los diferentes interesados.
- Promocionar y sensibilizar a la comunidad universitaria de la importancia del acompañamiento integral.

Con base en ello, los investigadores proponen para el acogimiento y aplicación inicial de la investigación, se lleve a cabo el siguiente plan de comunicaciones, sujeto a la evaluación y control periódica, para con ello facilitar su mejoramiento prematuro, continuo y eficiencia.

Tabla 67. Plan de acción inicial de comunicaciones.

Plan de acción inicial de comunicaciones				
Líneas	Acción	Prioridad	Periodicidad	Interesados
Académica, normativa, biopsicosocial, socioeconómica	Estudio de comportamiento comunicacional de estudiantes de pregrado UTP	Alta	Única vez al iniciar el plan de acción.	PAI – Vicerrectoría de RSyBU – Estudiantes de pregrado
	Elaboración de mensajes clave	Alta	Mensual	PAI – Vicerrectoría de RSyBU – Estudiantes de pregrado – Comunidad universitaria
	Diseño y elaboración de mascota PAI	Media	Única vez al iniciar el plan de acción	PAI – Vicerrectoría de RSyBU – Estudiantes de pregrado – Comunidad universitaria
	Mensaje de bienvenida al PAI	Alta	Primera vez que el estudiante es acompañado por el PAI	PAI – Vicerrectoría de RSyBU – Estudiantes de pregrado
	Recordatorios de servicios del PAI	Media	Trimestral	PAI – Vicerrectoría de RSyBU – Estudiantes de pregrado
	Mensaje de aniversario del primer acompañamiento	Media	Anual	PAI – Vicerrectoría de RSyBU – Estudiantes de pregrado
	Cápsulas informativas dirigidas y pertinentes a la razón de la atención	Alta	Trimestral	PAI – Vicerrectoría de RSyBU – Estudiantes de pregrado
	Correo dirigido consultando si requiere un nuevo acompañamiento	Media	Una vez por semestre	PAI – Vicerrectoría de RSyBU – Estudiantes de pregrado
	Correo dirigido consultando el estado de avance del acompañamiento vigente	Alta	15 días después de atender cada caso	PAI – Vicerrectoría de RSyBU – Estudiantes de pregrado
	Generación y envío de Informes estadísticos de acompañamientos por programa a los directores de programa	Alta	Semestral	PAI – Vicerrectoría de RSyBU – Estudiantes de pregrado – Personal académico.
	Socialización y sensibilización de la necesidad de cambios en el PAI, en orden a la investigación presentada	Alta	Única vez al iniciar el plan de acción	PAI – Vicerrectoría de RSyBU – Estudiantes de pregrado – Comunidad universitaria

Fuente: Elaboración propia.

10. Conclusiones.

- El acompañamiento integral requiere integrar el seguimiento a la población atendida que lo requiera durante cada semestre, garantizando el siempre estar presente con el estudiante.
- Se deben ampliar los momentos de acompañamiento que son de iniciativa de la universidad en búsqueda de los estudiantes, promoviendo una cultura de la prevención y articulación. Pasarían de un acompañamiento en la semana de adaptación a la vida universitaria, a tener otras dos semanas orientadas a los estudiantes que cursan los semestres que representan el 50% y 90% de su carrera universitaria.
- Las líneas de acompañamiento son instancias, para lo cual en la socioeconómica, como en la biopsicosocial, los estudiantes deben asistir directamente al acompañamiento integral, y para el caso de las líneas académicas y normativas, los estudiantes deben acudir a la Vicerrectoría Académica y Registro y Control, respectivamente.
- El acompañamiento integral debe gestionar una integración con el programa Ingeniería de Sistemas que le facilite una herramienta no paga y que no requiera licencia para administrar y gestionar eficientemente la información de los estudiantes que son objeto del acompañamiento.
- Los estudiantes que asisten al acompañamiento integral deben clasificarse en única atención o seguimiento, lo cual facilita el enfoque desde el programa.
- Se deben cerrar los procesos cuando el estudiante supere la situación que lo llevó hasta el seguimiento, puesto que hace parte de las necesidades descritas por Max Neff
- Creación y promoción de portafolio de servicios, estrategias y actividades por cada una de las líneas de acompañamiento integral.
- Realizar un énfasis y robustecer los esfuerzos del programa de acompañamiento integral en el primer semestre académico de los estudiantes, ya que la encuesta arroja una participación superior a partir del curso del tercer semestre académico de los estudiantes.
- Generar un acompañamiento diferenciado a los estudiantes durante el tránsito de su curso de todo el programa académico, ya que aunque algunas necesidades primarias pueden ser similares e iguales para cualquier persona en cualquier momento, la universidad sí debe orientarse a cada estudiante como respuesta al enfoque profesional y avance formativo.

- El programa de acompañamiento integral debe adoptar en su actividad la clasificación a estudiantes bajo dos tipos: 1) Atención única, y 2) Seguimiento.
- El Programa de acompañamiento integral debe considerar la posibilidad de integrar a sus indicadores el porcentaje (%) de seguimiento realizado a los estudiantes que ingresen a este, y se califique bajo seguimiento.
- La UTP deberá estudiar la aceptación y ejecución de las rutas de acompañamiento integral y conclusiones, con relación a su capacidad instalada y necesidades.
- Se requiere un proceso de sensibilización a los docentes para que su influencia a estudiantes para participar del programa de acompañamiento integral sea superior, creando “palancas”, entendiéndose como acciones como respuesta a un listado de posibles alertas que un estudiante puede generar, para que así mismo el acompañamiento no solo se active desde el estudiante, sino por la UTP.
- De acuerdo con la participación en la línea académica de acompañamiento, y teniendo en cuenta que la población estudiantil no asiste mayoritariamente de manera inicial al programa de acompañamiento integral para resolver este tipo de casos, se postula la posibilidad de que la universidad evalúe la creación de una línea de acompañamiento que reúna componentes culturales y/o deportivos, de acuerdo también con lo encontrado a través del benchmarking.
- Se recomienda revisar la diferencia existente entre los momentos de acercamiento que recibe un estudiante que se encuentra becado, y uno que no, ya que acciones realizadas con los becados, podrían estimular a los no becados para que se sensibilicen y participen del acompañamiento integral, cada vez que lo requieran.
- Contemplar que el factor humano de todos los interesados se fortalecería a través de los momentos de acompañamientos 2 momentos adicionales propuestos, ya que este no se hace más evidente directamente a una relación 1:1, (un profesional PAI por cada estudiante), sino a la capacidad que desarrolle la universidad para acercarse cada vez más al estudiante.
- Se recomienda realizar esfuerzos de promoción del programa de acompañamiento integral, ya que poco más del 50% de los encuestados está de acuerdo en considerar que después de la semana de adaptación a la vida universitaria, reconocer los servicios ofertados por el este.

- El Programa de Acompañamiento Integral deberá articular sus objetivos con los individuales (de cada dependencia o área), facilitando humanizar los procesos orientados al acompañamiento integral de manera transversal en cada acción, para con ello acercar la universidad al estudiante. Ejemplos, o punto de referencia para esto, sería el caso de Bancolombia bajo la dirección de Carlos Raúl Yepes, quien humanizó la banca, e hizo más cercano a los clientes, cada uno de sus servicios entendidos por algo tan material como el dinero mismo; de otra parte, está el caso del Metro de Medellín, que ha logrado crear un espíritu de confianza y cercanía a sus usuarios, al cual acuden, defienden, y cuidan.
- Deben iniciarse esfuerzos orientados a un estímulo a la cultura de cooperación y confianza entre las áreas, y entre los estudiantes para lograr objetivos comunes de retención y deserción en tiempos de duración de los programas académicos.
- Existe la necesidad de direccionar el Programa de Acompañamiento Integral al fortalecimiento del capital social existente en la universidad, con una consciencia de construir las relaciones de confianza que promuevan la utilización y asistencia a este, a través del cumplimiento de las rutas, y aporte individual como colectivo, que conlleve a la construcción de ese intangible que comprende a través de la construcción de redes.
- La universidad debe facilitar el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas que generen eficiencia en los procesos relacionados con el Programa de Acompañamiento Integral, permitiendo la atención de calidad e integral durante todo el ciclo requerido por el estudiante.
- Se recomienda aunar a esta investigación y dar fortaleza al mejoramiento del Programa de Acompañamiento Integral a través de un estudio de capacidad instalada asociado a lo elaborado en la presente investigación, asociado a una herramienta de productividad que permite elevar los resultados asociados a número de estudiantes atendidos, cruzados con la satisfacción, seguimiento y permanencia.
- Se sugiere al PAI la inclusión de un indicador que permita medir la atención y resultados de cara a la población con mayor riesgo, población indicada en las recomendaciones del “ESTUDIO ESTADÍSTICO RETROSPECTIVO DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA” del año 2016. Se sugiere que el PAI implemente indicadores que permitan medir periódicamente y con cadencia su impacto en la disminución de la deserción de esta

población, para con ello dar paso a implementación de mediciones más precisas para conceptos como la cobertura, de manera que esta última no solo sea medida por la cantidad, sino la eficiencia de la ampliación de la misma.

- Se recomienda evaluar periódicamente la pertinencia de los indicadores de calidad de vida y bienestar de estudiantes, entendiéndose que estos son de carácter institucional, y no propiamente de un área o dependencia. Actualmente podría revisarse internamente si dada la coyuntura con ocasión del COVID-19 sería ideal actualizar estos indicadores o métodos de medición.
- Se sugiere el acogimiento de la estructura propuesta a través de mesas de sensibilización y socialización de la investigación, indicando cuáles son las oportunidades de mejora, como los elementos de predicción que permitirían jalonar nuevos indicadores que son esenciales para reconocer ampliamente el impacto del PAI.
- Comunicar y persistir en que la oportunidad de contar con información en tiempo real permite redireccionar y tomar decisiones más precisas por parte del PAI, mitigando así alertas tempranas que en el día a día pueden pasar inadvertidas, a través de un sistema de información que integre a todos los interesados. Es así como posterior a la sensibilización y socialización de la investigación, la mayor articulación se daría por medio del sistema de información requerido.
- El PAI podría adoptar buenas prácticas de gestión de proyectos del Project Management Institute PMI para potenciar sus capacidades.
- Los investigadores que al mitigar la fuga de alertas tempranas se maximiza la eficiencia en la cobertura, no siendo la cantidad por sí misma la que incrementa el indicador, sino la pertinencia de la cobertura.

BIBLIOGRAFIA

- Tarazona. A., Rodríguez. D., & Giraldo. N. (2009). Jorge Roa Martínez: Memoria de una visión cosmopolita. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Acevedo. A., Gil. R., & Prado. P. (2001). Universidad Tecnológica de Pereira: 40 años - Una mirada a sus orígenes. Pereira: Digitalización de imágenes: JM. Calle Pereira.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: Una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2). <https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>
- Dane. (2021). *Empleo y desempleo*. Empleo y Desempleo. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- Encuestas, formulario. <https://forms.gle/TRhZc4WixPmDi9Qc9>
- Garbanzo Vargas, G. M. (2014). Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Revista Educación*, 31(2), 11. <https://doi.org/10.15517/revedu.v31i2.1241>
- Gómez, K. M. A. (2009). *Acompañamiento estudiantil y tutoría académica, 2009* (Primera ed).
- La República. (2021). *En enero la tasa de desempleo se ubicó en 17,3% y hubo 19,9 millones de ocupados*. La República. <https://www.larepublica.co/economia/siga-aqui-la-publicacion-de-los-resultados-de-desempleo-para-enero-de-2021-del-dane-3131903>
- Max-Neef, M., Elizalde, A., & Hopenhayn, M. (1986). Desarrollo a escala humana: opciones para el futuro. *Biblioteca CF+S*, 150. <https://doi.org/10.1080/10584600802686105>
- Nussbaum, M. (2017). Crear Capacidades: propuestas para el desarrollo humano. *Mundos Plurales - Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública*, 4(1), 111. <https://doi.org/10.17141/mundospurales.1.2017.3053>
- Tünnermann, C. (2000). Pertinencia social y principios básicos para orientar el diseño de políticas de educación superior. *Educación Superior y Sociedad*, 11(1), 181–196.

<http://ess.iesalc.unesco.org.ve/index.php/ess/article/view/364>

UNICEF. (2021). *El impacto del COVID-19 en la salud mental de adolescentes y jóvenes / UNICEF*. <https://www.unicef.org/lac/el-impacto-del-covid-19-en-la-salud-mental-de-adolescentes-y-jovenes>

Universidad Tecnológica de Pereira. (n.d.). *Actualización de proyectos del PDI 2018 - 2019*.

Universidad Tecnológica de Pereira. (2014). *Direccionamiento Estrategico 2014. Plan de Desarrollo Institucional, Universidad Tecnológica de Pereira*.

Universidad Tecnológica de Pereira. (2020). *Plan de Desarrollo institucional 2020-2028*.

Zamora, M. H. (2017). *Teoría de la Gestión por Procesos : Un Análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital “ Sor María Ludovica ” de La Plata*. 1–97.

Universidad Tecnológica de Pereira (2020) Vicerrectoría de Responsabilidad Social.
Recuperado de <https://www.utp.edu.co/vicerrectoria/responsabilidad-social/pai.html>

Yepes. S., & Rojas. L (2011). *Sistematización de la Experiencia de Estructuración Teórico-Administrativa de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario-Pereira*. Universidad Tecnológica de Pereira